



CUIDAMOS DE VOCÊ
PARA QUE VOCÊ POSSA
VIVER MAIS E MELHOR

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade
2023

Unimed
Leste Paulista

Guia Rápido

clique no assunto desejado

Mensagem da diretoria

3

A marca Unimed

7

Perfil Unimed Leste Paulista

10

Governança corporativa

23

Sobre o relatório

33

Cuidado com nossos públicos

35

Comunicação

93

Destaques da gestão

95

Desempenho econômico

99

Anexos

105

Índice GRI

122

MENSAGEM DA DIRETORIA

(GRI 2-22 | 3-3)

Nossa meta é conduzir a Unimed Leste Paulista (ULP) em um cenário de excelência e qualidade. Percebemos isso através da seriedade com que olhamos e nos dedicamos ao negócio. Hoje, ao completarmos 40 anos de existência, reverenciamos o passado, reconhecendo a coragem dos médicos visionários que desbravaram um novo território e deram início ao mais completo núcleo de atendimento médico e hospitalar da região.

São 40 anos de história em que a Unimed Leste Paulista se orgulha em ter se tornado uma cooperativa sólida, prestando serviços de extrema qualidade aos seus médicos cooperados, colaboradores e beneficiários. Completando quatro anos da atual gestão, nós pudemos observar e participar de algumas decisões que contribuiriam para a distinção da Cooperativa no mercado atual.

Em 2020, quando assumimos o compromisso de conduzir a ULP, nos deparamos com a mais assustadora crise de saúde já vista no mundo, a pandemia da Covid-19. Um cenário incerto, em meio à insegurança financeira, fez com que precisássemos redirecionar nosso planejamento para garantir saúde de qualidade aos beneficiários e segurança e estabilidade aos nossos cooperados.

Aproveitamos a pandemia para investir em gestão e, por conta disso, conseguimos diversos selos e conquistas na esfera administrativa. A unificação e otimização de alguns setores do Hospital e Cooperativa eliminaram o retrabalho, fortalecendo a sensação de pertencimento do colaborador.

Com a criação do NAMA (Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista), acolhemos uma demanda crescente na sociedade, tornando a Unimed Leste Paulista exemplo de excelência e qualidade no atendimento aos autistas para singulares de todo o Brasil.

O Hospital e Maternidade Unimed, nosso maior recurso próprio, é um local de transformação contínua. Nestes quatro anos de gestão, adquirimos três terrenos no entorno do prédio principal e inauguramos o novo Laboratório Unilab, com uma área técnica ampla que permitiu o aumento considerável no número de exames realizados e o avanço na verticalização dos serviços, atendendo atualmente São João da Boa Vista, Aguaí e Espírito Santo do Pinhal.

O Centro de Oncologia e Terapia Infusional, também criado em meio à pandemia, já está em fase de expansão. Foi preciso muita dedicação e planejamento para oferecer um tratamento de qualidade que permitisse que os beneficiários não precisassem mais viajar para grandes centros em busca de tratamento adequado. Graças à união e dedicação da equipe, hoje nosso Centro Infusional e Oncológico se tornou referência no cuidado com o paciente.

Atualmente, a Unimed Leste Paulista conta com 280 médicos cooperados, 882 colaboradores e mais de 68 mil beneficiários. Todos cuidados e assistidos com tranquilidade, segurança e qualidade. O compromisso que todos nós firmamos diariamente é o que faz com que essa trajetória, iniciada em 1984, continue a apresentar resultados.




Dr. Luís Antônio Estevam
Diretor Presidente
Unimed Leste Paulista

MENSAGEM DA DIRETORIA

Ao término da nossa gestão, que coincide com a divulgação deste relatório, se faz necessário elencar algumas novas decisões buscando a sustentabilidade da Cooperativa.

Importante também lembrar alguns outros passos dados durante esses quatro anos que ajudaram a manter o equilíbrio entre a assistência e o custo, algo que sempre consome tempo, requer visão de mercado dos gestores e um papel crucial dos médicos cooperados.

O binômio verticalização-inovação permeou nossa gestão trazendo para a instituição um cuidado minucioso das unidades de negócio e, desta forma, gerando o aprendizado no como fazer, porquê fazer e, claro, o que não deve ser praticado. Foi assim que duas decisões mais recentes se materializaram.

Em 2023, o Centro de Oncologia e Terapia Infusional, com apenas dois anos de funcionamento, passou a contar com uma especialista em onco-hematologia para o tratamento de leucemias/linfomas e outros tumores sólidos, atraindo atendimentos de singulares que não dispõem do serviço. Até por isso, está em fase final uma planta para levarmos a unidade para novas instalações com cerca de 400 m², provavelmente, inaugurada ao término do primeiro semestre de 2024.

O Laboratório Unilab, fruto de inúmeras inovações e investimentos em equipamentos e estrutura física, já está se adequando para dar o suporte requerido por pacientes no

tratamento dessas neoplasias, mantendo-os plenamente assistidos em nossos domínios.

O Espaço Viver Bem e a Atenção Integral à Saúde (AIS) seguem em atividade, o primeiro buscando otimizar a condução de Doenças Crônicas Não-Transmissíveis tais como HAS, Obesidade e as relacionadas à saúde mental. A segunda unidade, com o mesmo olhar, mas voltada aos colaboradores da ULP, após redimensionada, está atingindo uma boa relação custo-benefício.

O Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA) recebe regularmente outras singulares em busca da excelência no atendimento e gera um custo evitado significativo quando comparado aos serviços terceirizados.

Ademais, temos recebido diversos elogios através da Ouvidoria assim como altas médicas da unidade e/ou encaminhamento para outras terapias na nossa rede de psicólogos.

O Hospital e Maternidade Unimed, a maior unidade de negócio da Cooperativa, está prestes a receber um novo aparelho de hemodinâmica, fruto de intensa negociação considerando os valores envolvidos. Com essa aquisição, agregamos tecnologia de ponta aos procedimentos endovasculares, podendo também encamparmos duas outras especialidades: cirurgias neurológicas e oncológicas.



Dr. Flávio R. Villar Silva
Diretor Superintendente
Unimed Leste Paulista

MENSAGEM DA DIRETORIA

Chegamos ao final do primeiro mandato na gestão de nossa Cooperativa, e podemos afirmar que o resultado é gratificante. Ao longo desses quatro anos, enfrentamos inúmeras adversidades, a exemplo da pandemia Covid-19, que surgia no exato momento em que iniciávamos os trabalhos à frente da Administração de nossa Unimed, e suas consequências repercutem até os dias atuais.

Naquele momento, nos movimentamos rapidamente, implementando diversas ações, para conter os impactos econômico-financeiros e assistenciais, e, embora o cenário fosse imperiosamente desafiador, os resultados obtidos refletem nosso orgulho, sentimento que deve ser compartilhado por todos nós, diretores, cooperados e colaboradores, pois nossa empresa se manteve sustentável e alinhada aos seus princípios básicos de oferecer trabalho aos médicos cooperados e prestar serviços de qualidade aos nossos clientes.

A partir de agora, faremos uma retrospectiva de alguns avanços alcançados nesta gestão, iniciando pela carteira geral de clientes, onde crescemos 6% e superamos a marca de 68 mil vidas. O mesmo ocorreu em relação a massa de pré-pagamento, que registrou equivalente aumento de 6%, com *market share* de 64% na região que atuamos.

Consolidar mercado e maximizar a fidelização dos clientes, está entre os principais objetivos do planejamento estratégico

de 2024 e, nesse sentido, continuaremos trabalhando na revisão de nosso *portfólio* de produtos e aprimoramento de políticas, com intuito de oferecer opções sustentáveis que visem agregar valores aos clientes. E dentro disso, é crucial abordar o modelo coparticipativo, imprescindível para o equilíbrio dos contratos, o qual também foi objeto de revisão e ajustes no seu formato, e está presente em cerca de 67% de nossa carteira de beneficiários.

Quanto aos números da operação assistencial, é inegável que a saúde suplementar tem enfrentado muitas incertezas nos últimos anos, como a imprecisão na frequência de utilização dos planos de saúde pelos beneficiários e expressiva elevação no valor dos insumos em decorrência dos desdobramentos da pandemia, além da ampliação sistemática da cobertura do Rol de Procedimentos e as judicializações de procedimentos sem previsão contratual. Para contornar tudo isso, atuamos com foco na otimização de custos, realizando investimentos na verticalização de novos recursos próprios assistenciais, com vistas a contenção de gastos e manutenção da qualidade assistencial na prestação dos serviços.

Ainda no contexto operacional, inovamos. Reestruturamos e unificamos áreas comuns entre Cooperativa e Hospital e Maternidade Unimed com redesenhos e padronizações de processos, tudo isso associado a investimentos em tecnologia da informação que trouxeram eficiência na comunicação eletrônica, com maior segurança, agilidade e racionalização de

custos, fortalecendo a Cooperativa para a era digital. Dito isso, relevante pontuar que o índice DA que representa a despesa administrativa frente ao ingresso total, permaneceu em 7,19%, patamar idêntico ao de 2019.

Ao analisar os ingressos, relembramos que entre maio/21 e abril/22 a agência determinou a aplicação de reajuste negativo (-8,19%) sobre os planos contratados por clientes físicos. A despeito disso, constatamos que o crescimento de 6% na carteira de clientes pré-pagamento, representou uma evolução no faturamento dessa modalidade de 35%, enquanto no setor de saúde suplementar, segundo divulgação da ANS - 3º tri 2023, o índice foi de 29% e nas cooperativas médicas de igual porte, discreto aumento de 14%.

De outro lado, a performance da receita financeira foi de 200%, sendo que tal retorno, se deu graças as reservas financeiras, atreladas a uma carteira de investimentos com produtos diversificados, a fim de mitigar os efeitos decorrentes da volatilidade da economia brasileira. Nessa ótica, significativa influência da receita financeira na geração de resultados, contrapondo aos efeitos adversos da sinistralidade.

De um modo geral, refletimos ao término desse mandato, que embora os desafios tenham sido grandes, conquistamos excelentes resultados e um ótimo desempenho econômico-financeiro, conforme poderão verificar nas páginas desse relatório.

E, nesse sentido, não podemos deixar de agradecer aos colegas cooperados, pela oportunidade e toda a credibilidade em nós depositada na condução da gestão de nossa empresa.

Sabemos que obstáculos não vão faltar, mas esperamos por meio do apoio dos cooperados, prosseguir com os trabalhos em prol de uma Cooperativa eficaz e sólida, a fim de garantir o trabalho médico, provendo assistência à saúde de nossos clientes.



Dr. Cristiano A. de Carvalho
Diretor Financeiro
Unimed Leste Paulista



A MARCA UNIMED VOCACIONADA PARA O CUIDADO

(GRI 2-1)

Ao completar 55 anos, a marca Unimed celebra seu legado, evidenciando a presença nacional e o modelo cooperativista dedicado a transformar a vida das pessoas para melhor.

Única empresa de plano de saúde gerida sob a perspectiva do médico, a Unimed nasceu da vocação para o cuidado, comprometida com a promoção de qualidade de vida e saúde das pessoas.

De acordo com o levantamento da Aliança Cooperativa Internacional (ACI), em parceria com o Instituto Europeu de Pesquisa em Cooperativas e Empreendimentos Sociais (Euricse), a Unimed foi reconhecida como liderança global do cooperativismo de saúde na 10ª edição do *World Cooperative Monitor* (WCM) 2021.

Em nossa extensa trajetória de cuidado e relacionamento com clientes, prestadores e rede de parceiros, sempre contribuímos para a evolução do sistema de saúde brasileiro.

**Aqui tem gente. Aqui tem vida.
Aqui tem Unimed.**

ESSÊNCIA UNIMED

(GRI 2-6)

CRENÇAS

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PROPÓSITO

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

VALORES

Integridade | Respeito | Solidariedade | Espírito cooperativista

PRINCÍPIOS DO SISTEMA UNIMED

- Atratividade para médicos
- Pessoas
- Sustentabilidade
- Conhecimento
- Visão sistêmica
- Inovação
- Agilidade

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

Adesão voluntária e livre | Gestão democrática
Participação econômica dos membros | Autonomia e independência
Educação, formação e informação
Intercooperação | Interesse pela comunidade

COMPROMISSO UNIMED LESTE PAULISTA

Consolidar a liderança no mercado de saúde suplementar com serviços assistenciais de qualidade

NÚMEROS DO SISTEMA UNIMED

Somos **340** cooperativas

118 mil médicos cooperados

+20 milhões de clientes

+ de 29 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados

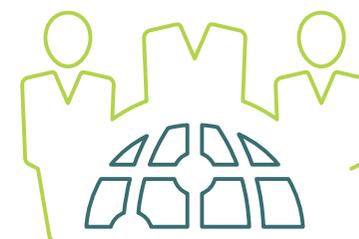
157 hospitais próprios

Além de prontos atendimentos, laboratórios e centros de diagnósticos para garantir a qualidade da assistência prestada aos nossos beneficiários.

**Dados atualizados semestralmente*



38%
de participação no
mercado nacional de
planos de saúde



143 mil
empregos diretos
gerados pelo
Sistema Unimed



21%
dos médicos
no Brasil atendem
Unimed

UNIMED LESTE PAULISTA

(GRI 2-1)

Parte do Sistema Unimed, a Unimed Leste Paulista (ULP) está presente em onze cidades do interior paulista, onde detém 62% de *market share*.

Em um comprometimento diário por parte dos colaboradores, médicos cooperados e prestadores de serviço, a cooperativa se mantém, há 40 anos, como a principal operadora de planos de saúde na sua área de abrangência.

Com sede em São João da Boa Vista, a instituição se diferencia na busca constante por qualidade e inovação, algo que é visto, principalmente, através dos seus recursos próprios:



- 1 HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED**
- 2 LABORATÓRIO UNILAB**
- 3 ESPAÇO VIVER BEM**
- 4 AIS – ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE**
- 5 CENTRO DE ONCOLOGIA E TERAPIA INFUSIONAL**
- 6 NAMA – NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA MULTIDISCIPLINAR AO AUTISTA**

Unimed Leste Paulista em números

(GRI 2-6 | 2-7)

68.239

Clientes

279

Médicos cooperados

882

Colaboradores

158

Serviços credenciados





Nossa presença

Com sede administrativa em São João da Boa Vista, toda nossa estrutura é organizada a fim de proporcionar acessibilidade, comodidade e agilidade na assistência de quem busca excelência em plano de saúde.

Atuamos em onze municípios do Leste Paulista:

-  **Aguai**
-  **São Sebastião da Gramma**
-  **Águas da Prata**
-  **Santa Cruz das Palmeiras**
-  **Casa Branca**
-  **Santo Antônio do Jardim**
-  **Espírito Santo do Pinhal**
-  **Vargem Grande do Sul**
-  **Itobi**
-  **Tambaú**
-  **São João da Boa Vista**

Segurança e confiança

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

Anualmente, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o IDSS, Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. Com o objetivo de avaliar a atuação das operadoras de saúde, o IDSS é composto por quatro indicadores. São eles:

- **Qualidade em Atenção à Saúde**
- **Garantia de Acesso**
- **Sustentabilidade no Mercado**
- **Gestão de Processos e Regulação**

Em uma escala onde zero é a nota mínima e 1,00 é a máxima, a Unimed Leste Paulista obteve 0,789 na atualização mais recente, ano-base 2022.

**IDSS DA UNIMED
LESTE PAULISTA**

0,789

Essência Unimed

Cooperar é o Jeito de Cuidar

Durante o segundo semestre de 2023, a Unimed Leste Paulista aderiu ao Jeito de Cuidar Unimed (JCU).

O modelo de evolução organizacional promovido pela Unimed do Brasil visa uma solução institucional para impulsionar e assegurar os comportamentos, processos e atitudes centrados na experiência do cliente. Em prática, são ações que garantem o cuidado não só com a saúde do paciente, mas com o seu bem-estar.

Em treinamento ocorrido na cidade sede da ULP, líderes da Cooperativa e Unidades Assistenciais realizaram um diagnóstico por meio da análise da Matriz de Evolução do Jeito de Cuidar e elaboraram planos de ação para integrar os colaboradores e aculturar o modelo.



Qualidade **certificada**

Selo prata em programa de qualidade da FESP

A Federação das Unimeds do Estado de São Paulo concedeu à Unimed Leste Paulista o selo prata do Programa Valoriza, na categoria Singular, referente ao ciclo 2022/2023.

O programa visa reconhecer boas práticas de qualificação de rede, segurança do paciente e assistência prestada aos beneficiários.

A cerimônia ocorreu no dia 6 de julho, durante a 38ª edição do Simpósio das Unimeds do Estado, o SUESP, em Guarujá (SP).

Na categoria Hospital, o Hospital e Maternidade Unimed recebeu o selo bronze.

HMU mantém nível máximo de qualidade pela ONA

Em julho de 2023, o Hospital e Maternidade Unimed (HMU) passou por auditoria da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e manteve o certificado de qualidade no nível máximo (III), Acreditado com Excelência.

Para manter o selo de excelência, a equipe técnica da acreditadora analisou pontos administrativos, assistenciais e de gestão do HMU.

Para ser acreditada, a instituição precisa, comprovadamente, atender aos padrões reconhecidos internacionalmente pela ONA.

A Acreditação possui três níveis:

- I – Acreditado
- II – Acreditado Pleno
- III – Acreditado com Excelência

Para alcançar a certificação máxima, uma instituição precisa cumprir ou superar, em 90% ou mais, os padrões de qualidade e segurança, 80% ou mais, os padrões de gestão integrada, e 70% ou mais dos padrões ONA de Excelência em Gestão.

UNILAB mantém certificação nacional

Em 2023, o Unilab passou por auditoria e obteve sucesso na manutenção da acreditação do DICQ, o Sistema Nacional da Qualidade de Laboratórios Clínicos. Além disso, obteve o conceito Excelente na avaliação anual realizada pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade, o PNCQ.

HMU recebe certificação por qualidade em processos de esterilização de materiais

Colaboradores da área da Central de Materiais e Esterilização do Hospital e Maternidade Unimed participaram da consultoria técnica da 3M Rioclarense, empresa especializada em cuidados ao paciente com base científica.

A equipe participou de treinamentos de requalificação relacionados ao processo de esterilização, monitoramento de esterilização e atuação científica com foco na segurança dos pacientes. Ao final, os participantes e o HMU receberam certificação em reconhecimento às boas práticas de esterilização.



Compromisso com a saúde

Produtos assistenciais

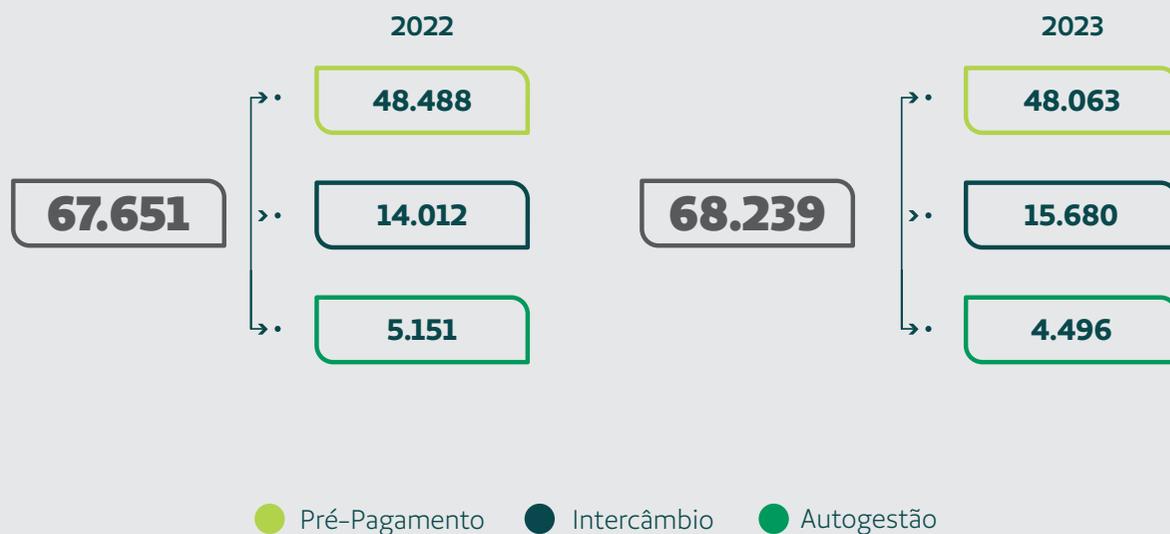
Quebrando seu próprio recorde, em 2023, a Unimed Leste Paulista atingiu a marca de 68.239 vidas. Com uma carteira de produtos assistenciais diversificados, a Cooperativa traz opções voltadas à Pessoa Física e Pessoa Jurídica, todas regulamentadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.



**Acesse aqui a lista de planos da operadora,
com suas respectivas características**



**TOTAL DE
BENEFICIÁRIOS
68.239**



BENEFICIÁRIOS ASSISTENCIAIS pré-pagamento - 2023



Pessoa Física
20.399

Pessoa Jurídica
27.664

Pós-vendas e Relações Empresariais garantem melhor experiência ao cliente

Para manter uma evolução contínua, os setores de Pós-Vendas e Relações Empresariais trabalharam com afinco em 2023, a fim de fidelizar os clientes e ter uma maior compreensão sobre o trabalho realizado na Cooperativa.

No Pós-Vendas foi aplicada uma performance mais significativa na retenção de clientes, voltada para o resultado, aumentando para 60% a meta de retenção. Além disso, o departamento promoveu pesquisas de satisfação e padronizou o atendimento em todos os canais de satisfação.

No setor de Relações Empresariais, foi iniciado o processo de desenvolvimento do portal *Web Empresas*, com o objetivo de facilitar o contato entre a Cooperativa e o cliente Pessoa Jurídica. Entre outras atividades desenvolvidas pelo R.E., em 2023, estão a atualização e padronização das informações utilizadas nos processos internos, alinhamento das tarefas do setor, resultando em uma maior eficiência e qualidade no atendimento ao cliente, desenvolvimento e aplicação da pesquisa NPS e maior aproximação e proatividade com empresas da Curva A.

Veja algumas das ações desenvolvidas pelo setor comercial da Unimed Leste Paulista:

- **Participação em todos os Circuitos Saúde Unimed;**
- **Renovação dos portfólios dos produtos;**
- **Participação na 1ª Feira Ofi Conexão Café, em Espírito Santo do Pinhal;**
- **Participação na campanha Dia Imperdível, promovida pela Unimed do Brasil;**
- **Participação e distribuição de brindes no Jantar do Empresário em São João da Boa Vista;**
- **Participação no evento em comemoração ao Dia das Crianças da ACE – São João da Boa Vista;**
- **Monitoramento do *share* de mercado.**

Dia Imperdível atrai novos clientes

Com o objetivo de facilitar o acesso à saúde, em setembro, a Unimed Leste Paulista realizou o Dia Imperdível, com condições e valores exclusivos para novos clientes.

Equipes de marketing e vendas da sede da ULP, em São João da Boa Vista, e de todas as unidades da região estiveram focadas para realizar a divulgação, atendimentos, tirar dúvidas e apresentar as vantagens da Unimed para os interessados.

Os novos clientes que contrataram o plano no dia da ação receberam 20% de desconto nas primeiras seis mensalidades e a isenção de carência em consultas e exames simples.

O Dia Imperdível foi uma campanha nacional com o objetivo de captar novas vidas para as Cooperativas e facilitar para o cliente a aquisição de um plano de saúde de qualidade. Para a Unimed Leste Paulista, a campanha conquistou 142 novas vidas, sendo 119 Pessoa Física e 23 Pessoa Jurídica, totalizando uma receita de mais de 50 mil reais.



Equipe de vendas durante o Dia Imperdível

Compliance em prática

Garantindo a integridade dos processos, a redução de riscos e a transparência de informações ao mercado e à sociedade por parte da empresa, em 2023, o Departamento de Governança, Riscos e Compliance deu continuidade a atuação com ênfase em controles internos e gestão de riscos, contribuindo para a manutenção da solvência da operadora, conforme preconiza o anexo I da Resolução Normativa – RN 518/22.

Além disso, foi prestado suporte administrativo aos setores para estimular e garantir a manutenção da qualidade e governança organizacional, contribuindo para a integridade e confiabilidade dos processos e alcance dos objetivos estabelecidos pela instituição de forma sustentável.

Em maio de 2023, a Unimed Leste Paulista foi submetida ao processo de auditoria, sendo ratificado o cumprimento de todos os requisitos exigidos no anexo I da Resolução Normativa 518/22 que dispõe das práticas mínimas de gestão de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos. O sucesso foi atribuído ao engajamento de todos os departamentos envolvidos e da alta administração.

- **Governança:** práticas e estruturas apoiadas nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa definidos pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC) e abrangidos pela RN 518/22.
- **Gestão de Riscos:** consiste no processo de identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento de riscos que possam afetar, positiva ou negativamente, os objetivos de processos de trabalho e/ou projetos nos níveis estratégicos, táticos e operacional (Metodologia da ISO 3100).
- **Controles Internos:** voltados para atividades e sistemas de informações financeiras, operacionais e gerenciais, assegurando a confiabilidade das informações, dados e relatórios produzidos pela operadora e buscar a utilização eficiente dos recursos com eficácia em sua execução.
- **Conformidade Legal (compliance regulatório):** atendimento à legislação e às normas internas aplicáveis.



Principais ações desenvolvidas em 2023

Com o objetivo de engajar os colaboradores e aculturar os temas relacionados ao setor, em 2023, o GRC/Qualidade participou de todas as integrações de novos colaboradores e divulgou boletins mensais com eventos, informações e novidades relacionadas à área.

Ainda entre as atividades realizadas ao longo do ano, o departamento atuou na manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade através das ferramentas como Matriz de Riscos, Registros de Não Conformidade e Indicadores.

Internamente, o GRC/Qualidade prestou apoio administrativo para o Hospital e Maternidade Unimed na auditoria da ONA para a manutenção do selo de qualidade, prestou suporte técnico operacional aos departamentos em relação ao uso do sistema *SoftExpert* e realizou ações de manutenção do Programa de Governança Corporativa em Privacidade (LGPD). Além disso, foram promovidas ações de acultramento do novo modelo de gestão, o Jeito de Cuidar Unimed.

Todas essas atividades impactam diretamente na qualidade e efetividade da execução dos produtos e serviços da instituição.

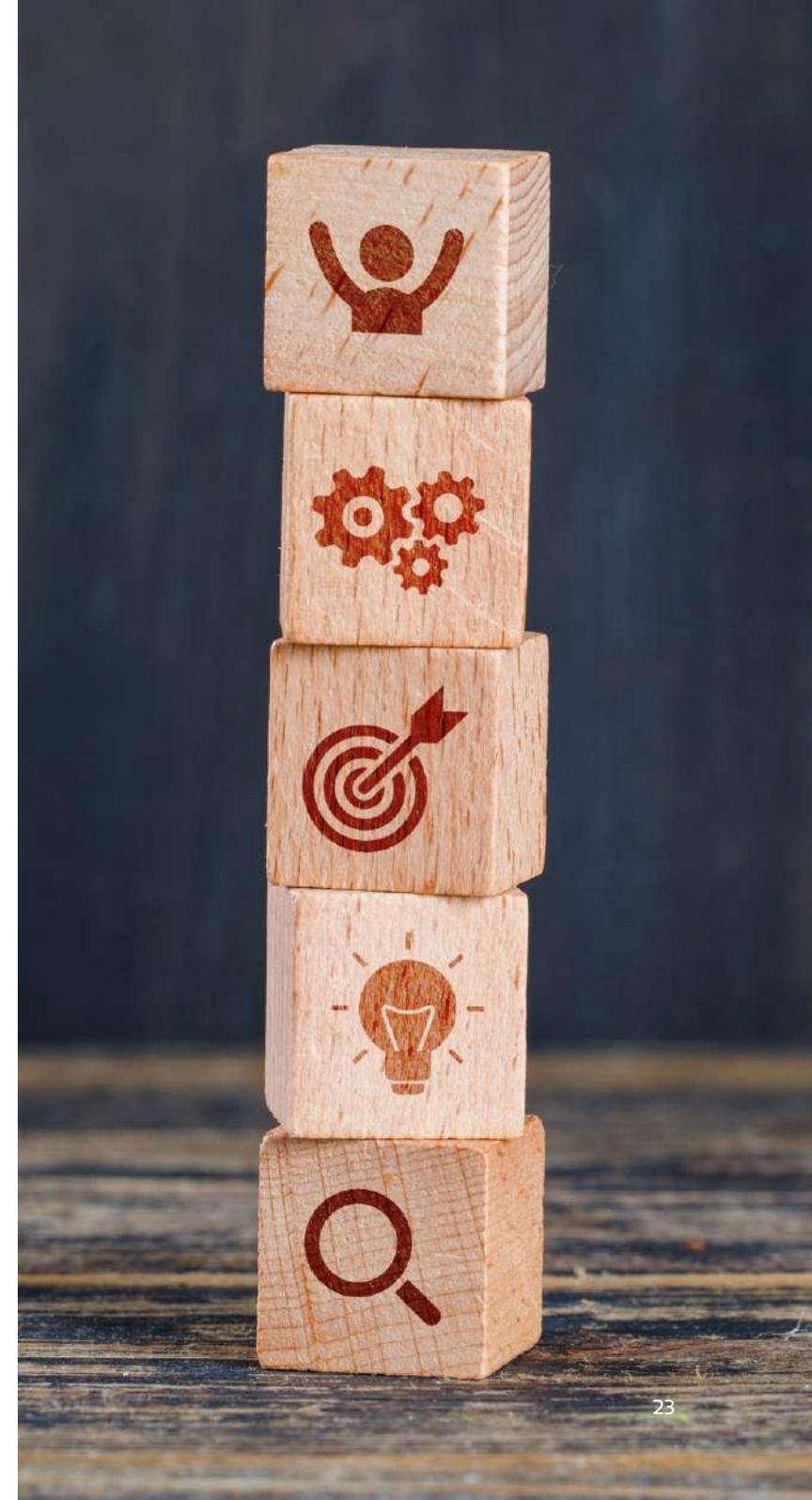
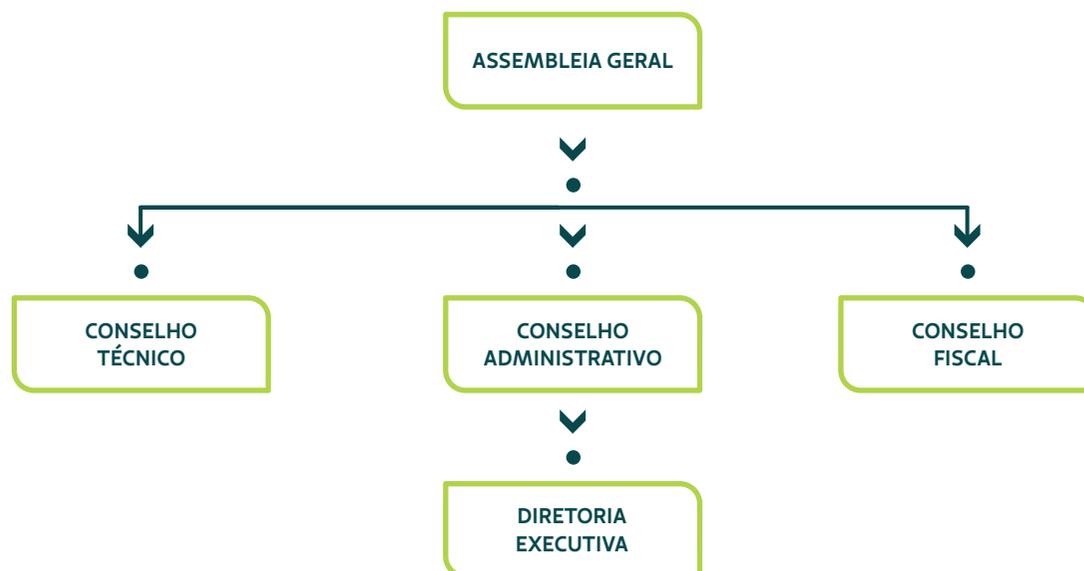


GOVERNANÇA CORPORATIVA

(GRI 2-9)

Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas, organizações ou cooperativas são dirigidas e incentivadas por meio de um bom relacionamento entre sócios, administradores, diretores e demais partes envolvidas. Boas práticas de governança corporativa contribuem para a qualidade da gestão da organização, além de garantirem maior longevidade e aprimorem o bem comum.

A estrutura de governança da Cooperativa é composta por médicos cooperados e é gerenciada por um Conselho de Administração composto por três membros diretores executivos e quatro conselheiros, eleitos em Assembleia Geral Ordinária (AGO). Outros dois conselhos definidos são o Técnico e o Fiscal. Enquanto os conselhos de Administração e Técnico têm gestão de quatro anos. O Conselho Fiscal é escolhido anualmente, com renovação de 2/3 dos membros.



**CONSELHO
ADMINISTRATIVO**

GESTÃO 2020-2024

Dr. Luís Antônio Estevam
Diretor Presidente

Dr. José A. L. Fraga Moreira
Vice-Presidente

Dr. Flávio R. Villar Silva
Diretor Superintendente

Dr. Cristiano André de Carvalho
Diretor Financeiro

Dr. Sidney Gualtieri Valim
Segundo Diretor Financeiro

Dr. Carlos A. Bastos Varzim
Primeiro Secretário

Dr. Antônio Cyrilo Mangilli
Segundo Secretário

**CONSELHO
TÉCNICO**

GESTÃO 2020-2024

Membros efetivos

Dr. José Fernando S. Sales Júnior
Dr. Alexis Luiz Pereira Mastri
Dr. Carlos Eduardo Canevari

Suplentes

Dr. Marcelo Alves da Silva
Dr. José Romanholi Neto
Dr. Renato Chiavegati Milan

**CONSELHO
FISCAL**

EXERCÍCIO 2023

Membros Efetivos

Dr. Wagner Santa Catharina – *Coordenador*
Dra. Ana Lúcia Delbin Villegas – *Secretária*
Dr. Leonardo Gomes da Silva – *Membro Efetivo*

Suplentes

Dr. Alexandre Eduardo Batista de Melo
Dr. José Antônio Macedo de Souza
Dr. José Henrique Pazim

**DIRETORIA
EXECUTIVA**

GESTÃO 2020-2024

Dr. Luís Antônio Estevam
Diretor Presidente

Dr. Flávio R. Villar Silva
Diretor Superintendente

Dr. Cristiano André de Carvalho
Diretor Financeiro

REPRESENTANTES DAS CIDADES DA ÁREA DE ATUAÇÃO

AGUAÍ – Dr. José Luiz Nelo Rossi

CASA BRANCA – Dr. José Luiz R. Paluan

ESPÍRITO SANTO DO PINHAL – Dr. Fernando Conz Staut

SANTA CRUZ DAS PALMEIRAS – Dr. Marcelo Benini Bezzan

SÃO JOÃO DA BOA VISTA – Dr. Carlo Leekninh Paione

VARGEM GRANDE DO SUL – Dr. Paulo César Vidale

TAMBAÚ – Dr. Marconi C. de Oliveira



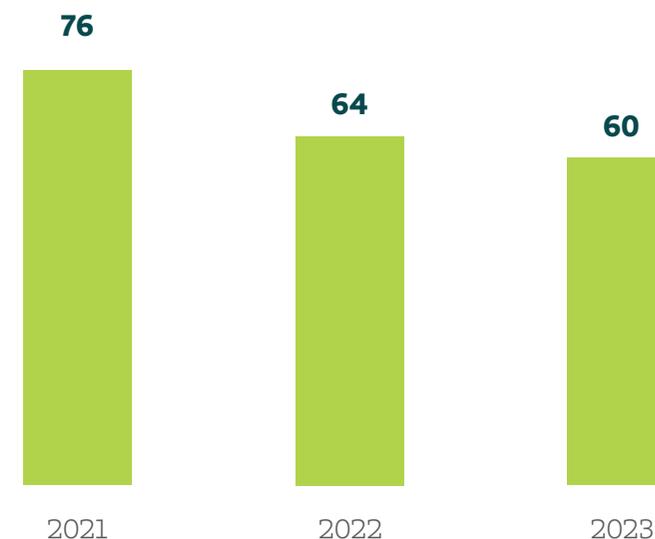
ASSEMBLEIAS

A Assembleia é o órgão supremo da Unimed Leste Paulista e, dessa forma, constitui o mais alto grau de governança. Tem como principal objetivo atender aos interesses da Cooperativa, tendo poderes dentro dos limites legais e estatutários.

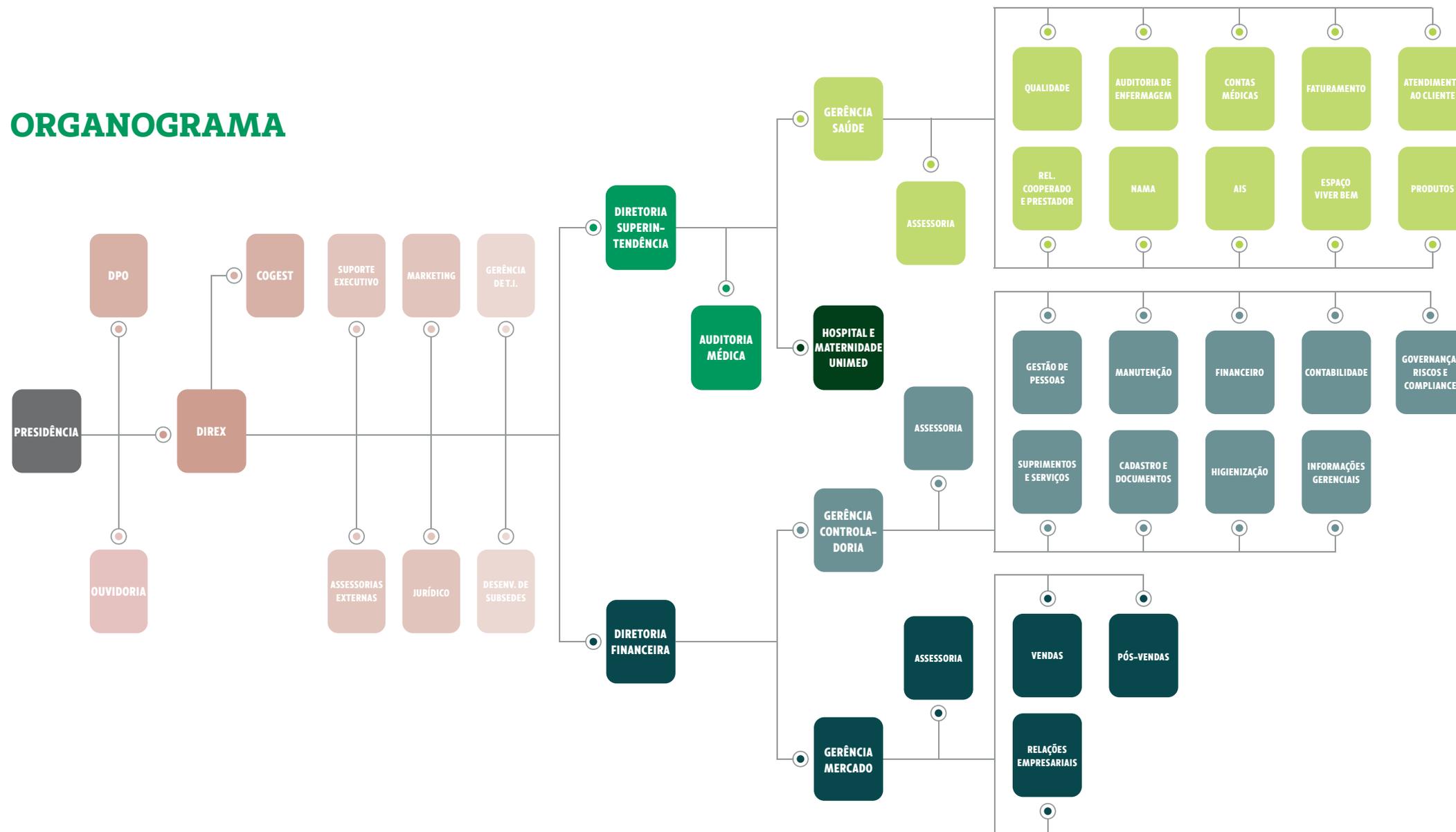
Em 21 de março de 2023, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária (AGO) com a participação de 60 cooperados. Na ocasião, além da prestação de contas relativa ao ano de 2022, foi discutida a destinação de juros sobre capital e sobras e realizada a eleição do novo Conselho Fiscal.

Em 2023, não houve Assembleia Geral Extraordinária, no entanto, a Diretoria Executiva promoveu o *Webinar*, “*Você mais perto da ULP: uma realidade para os 40 anos*”. Com o intuito de apresentar o desempenho da cooperativa em meio às dificuldades e situação econômica do país, a diretoria executiva expôs, via *zoom*, os indicadores parciais de 2023, referentes ao período de janeiro a agosto, bem como informações relativas aos recursos próprios, Governança Riscos e Compliance, LGPD, implementação de novas tecnologias e ofensivas de mercado. Na ocasião, além da diretoria executiva, estiveram presentes 31 médicos cooperados

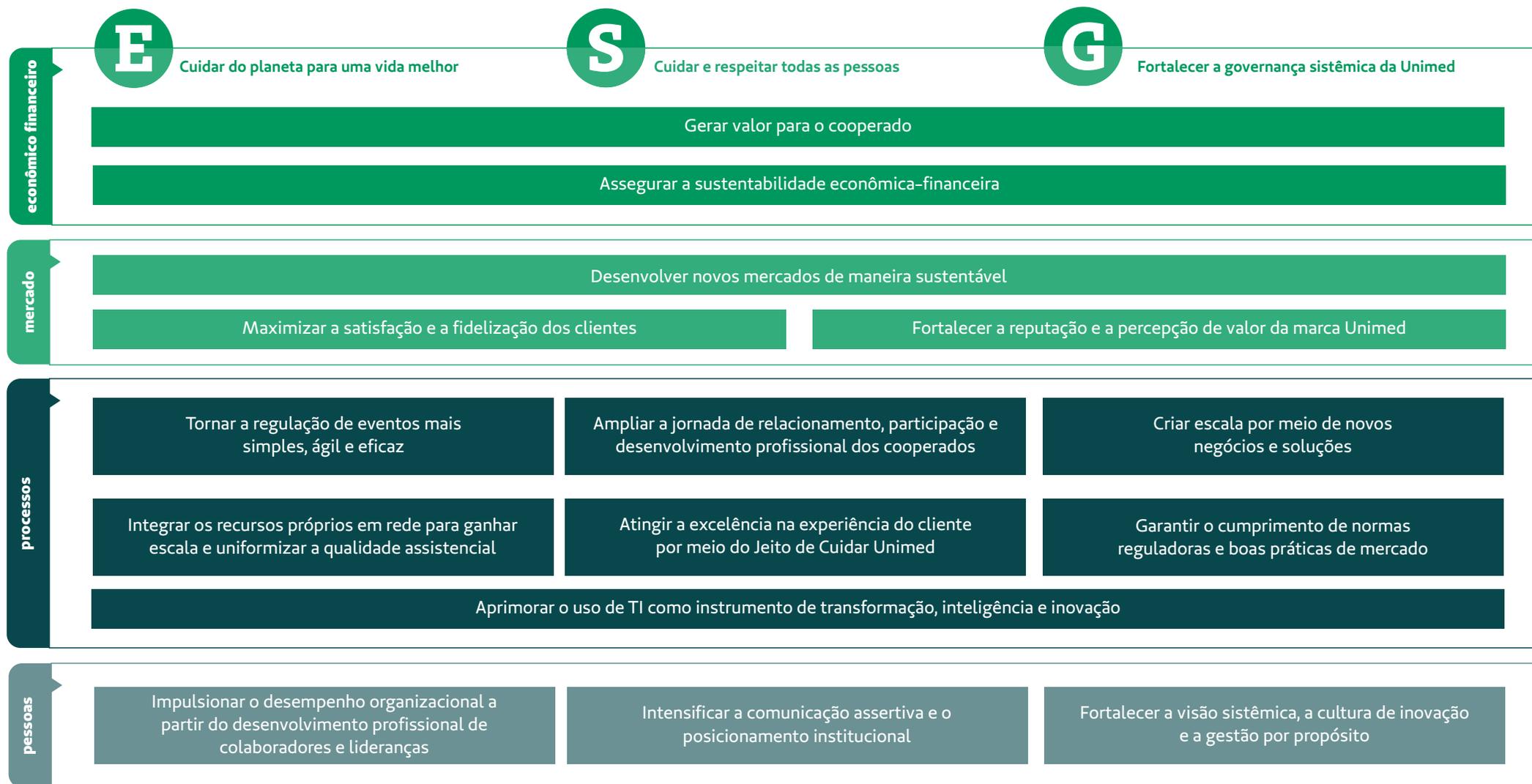
Índice de participação na Assembleia Geral Ordinária



ORGANOGRAMA



Mapa Estratégico - 2024



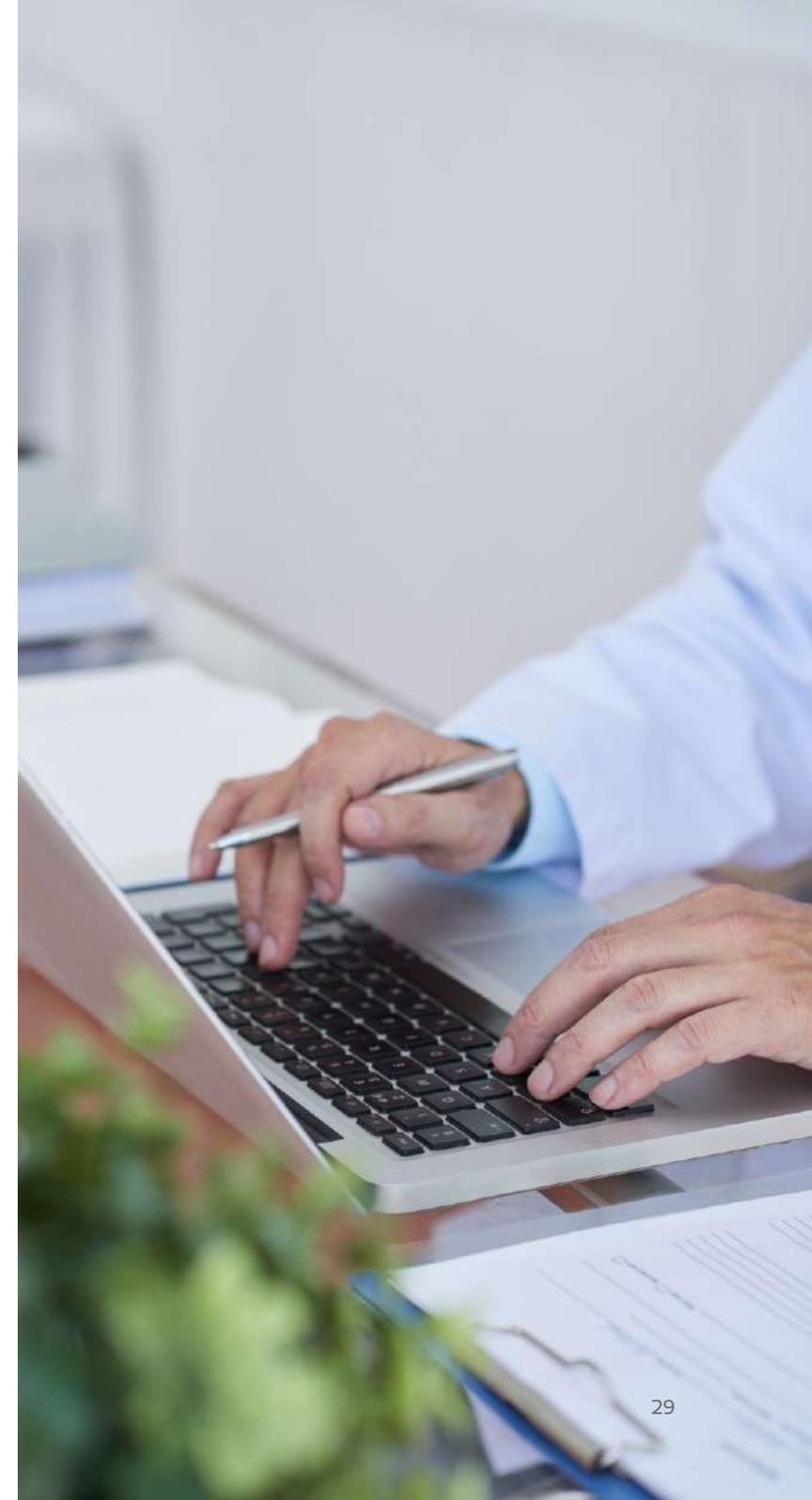
Conselho de administração

(GRI2-9|2-10|2-11|2-12|2-13|2-14|2-16)

Sendo o mais alto órgão de administração da Unimed Leste Paulista, o Conselho de Administração (CA) é eleito, reeleito ou a destituição dos seus membros é realizada exclusivamente por meio de Assembleia Geral. O processo eleitoral é aprovado em Assembleia Geral Extraordinária, conforme legislação aplicável, dessa forma o cooperado, através do voto, tem a oportunidade de expressar sua opinião.

Na Unimed Leste Paulista, o presidente do CA é também o presidente da Diretoria Executiva. A composição do Conselho previne conflitos de interesse, uma vez que, dos sete membros, somente três são diretores executivos, são eles: o Diretor Presidente, Diretor Financeiro e Diretor Superintendente. Os outros quatro membros, e que constituem a maioria, ocupam os cargos de Vice-Presidente, Secretário, Segundo Secretário e Segundo Diretor Financeiro. Todas as decisões do Conselho de Administração são tomadas pela maioria simples de votos dos presentes, reservado ao Diretor-Presidente o voto de desempate.

O Estatuto Social da ULP define as normas que regem tanto o Conselho de Administração quanto a Diretoria Executiva, assim como as atribuições competentes a cada órgão da Cooperativa. Todas as atribuições do CA e as participações dos seus membros em eventos, congressos ou encontros voltados para o Sistema Unimed propiciam o desenvolvimento coletivo, habilidades e experiências necessárias ao cargo, que complementam os conhecimentos adquiridos no curso exigido para conselheiros administrativos.



Papel do Conselho de Administração na gestão dos impactos

O Conselho de Administração busca a sustentabilidade por meio do equilíbrio entre as saúdes social, econômica e ambiental. Em conjunto com a Diretoria Executiva, o CA supervisiona a gestão dos impactos com desenvolvimento na aprovação e atualização da Essência Unimed. Além disso, trabalha no planejamento estratégico da instituição, na constituição de comissões e comitês para assessorá-la e na aprovação das políticas e regimentos internos, monitorando o alcance dos seus resultados, visando a excelência operacional, com ética e transparência.

O Conselho de Administração é um órgão social colegiado e responsável por administrar a Unimed Leste Paulista a fim de garantir a solvência da operadora, atuando na gestão das práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, realizando a análise e monitoramento econômico-financeiro, avaliando práticas de gestão de riscos de Subscrição, Crédito, Mercado, Legais e Operacionais. Essas análises respeitam as periodicidades definidas pelas resoluções normativas do segmento, como mensal, trimestral, semestral e, no mínimo, anual.

Desse modo, o CA supervisiona para que as práticas e estruturas de governança, controles internos e gestão de riscos implementadas sejam efetivos e consistentes com a natureza, escala e complexidade das atividades da Cooperativa, respeitando as características e estruturas estabelecidas no Estatuto Social ou normativos internos e externos.

Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos

Se tratando do aspecto de controle e gestão verificados, o CA designa os responsáveis pela implementação das ações necessárias, sejam elas recomendações de melhorias ou de correções de procedimentos apontados

pelos órgãos de controles, auditoria interna, atuário responsável e auditoria independente, estabelecendo prazos para conclusão e períodos de avaliação do andamento. Os responsáveis podem ser diretores executivos, gerentes, comissão ou comitês e, se necessário, assessoramento de técnico contratado.

A ULP possui o Comitê Gestor – COGEST, formado por um grupo de pessoas relacionadas ao gerenciamento dos diversos setores da Cooperativa, e tem como objetivo principal auxiliar os órgãos que a administram, por meio de reuniões semanais, recepcionando demandas de todos os departamentos, assim como o Grupo do Programa de Melhoria da Qualidade (GPMQ). Assim, as recomendações são encaminhadas à Diretoria Executiva para tomada de decisões com base nos estudos e propostas apresentados pelo comitê. Em casos em que a pauta seja de competência do Conselho de Administração, a Diretoria Executiva faz o direcionamento a ele.

As análises e monitoramento econômico-financeiro, bem como a avaliação de práticas de gestão de riscos que envolvem risco de subscrição, crédito e mercado, legais e operacionais são realizados pelo Conselho de Administração e Conselho Fiscal por meio das reuniões ordinárias e extraordinárias.

O CA é o órgão colegiado responsável pelo processo decisório da Cooperativa no direcionamento estratégico, sendo um importante componente do sistema de governança. Ele atua preservando os legítimos interesses dos cooperados, o objeto social da Cooperativa e sua sustentabilidade em longo prazo, planejando e traçando normas para as operações e serviços da ULP e analisando os resultados.

A eficiência de gestão está refletida no encerramento do exercício social e nos indicadores monitorados pela Unimed do Brasil e pelo órgão fiscalizador, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), assim como o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Ética e transparência

(GRI2-15|2-17|2-18|2-19|2-22|2-23|2-24|2-25|2-26|406-1)

De modo a coibir qualquer ação que possa ocasionar conflito de interesses, o Código de Conduta da Unimed Leste Paulista aborda as diretrizes de comportamento pessoal e no local de trabalho em relação aos públicos de relacionamento externo e Gestão de Ética.

As dúvidas, sugestões ou denúncias são recebidas por email ou formulário disponibilizado no site da instituição. É mantido o sigilo e anonimato do informante.

Iniciativas para prevenir e mitigar conflito de interesses:

- O departamento de Suprimentos e Serviços é responsável por todas as aquisições de bens e serviços, realizando as atividades de acordo com as diretrizes da Política de Compras;
- A Cooperativa disponibiliza um Manual do Fornecedor que estabelece as informações necessárias sobre o processo de compras de produtos, serviços e gestão de fornecedores da ULP, visando manter o público de sua abrangência atualizado e comprometido com as diretrizes da cooperativa médica;
- Os membros do Conselho de Administração não podem exercer concorrência desleal à Cooperativa e integrar órgãos de administração de sociedades que exercem atividade colidente ou prejudicial à ULP.



**ACESSE AQUI O CÓDIGO DE CONDUTA
DA UNIMED LESTE PAULISTA**



Estratégias, políticas e práticas

Conforme previsões estatutárias, as Políticas na Unimed Leste Paulista são aprovadas pelo Conselho de Administração. Qualquer documento institucional como Políticas, INS, Pops, Manuais, Regimento Interno, Protocolo, entre outros, possui conduta responsável aos preceitos legais, inclusive do órgão fiscalizador.

Todos os documentos institucionais (políticas e práticas da organização) são elaborados no padrão do Sistema de Gestão da Qualidade, seguindo as etapas obrigatórias previamente estabelecidas pelo sistema, inclusive para revisão, e divulgados às partes interessadas através dos canais de comunicação oficiais e disponibilizados para consulta pelo sistema de gestão de documentos da organização.

A fim de assegurar aos colaboradores o acesso às informações relevantes para execução das tarefas, a Cooperativa disponibiliza canais de comunicação exclusivos, que também são utilizados para que os colaboradores possam manifestar suas ideias.

Dessa forma, a instituição busca o envolvimento de todos na geração de ideias, democratizando a inovação. Esse processo é composto por cinco etapas: idealização, avaliação, aprovação, implementação e resultados. Cada uma delas é acompanhada de perto pelo grupo gerencial da ULP, o COGEST, que compartilha entre seus membros as informações relacionadas aos vários processos da Cooperativa. Dessa forma, mais pessoas são envolvidas nos processos, possibilitando debates e análises críticas amplas e participativas que impactam na prestação e qualidade do serviço.

No COGEST também são avaliadas todas as pautas apresentadas através dos canais de comunicação, identificando de forma assertiva a causa raiz e elaborando propostas de ações corretivas e preventivas quando necessárias e enviando para aprovação da Diretoria Executiva.





SOBRE O RELATÓRIO

(GRI 2-4 | 2-5 | 2-29 | 3-1)

Desde 2019, atendemos à metodologia GRI e um dos princípios considerados no processo de relato é a materialidade, em que podemos identificar os principais tópicos de relevância para nortear nossa atuação.

Em 2021, foi realizada a revisão dessa matriz, considerando as principais preocupações dos nossos *stakeholders*. Para chegarmos aos temas materiais, os *stakeholders* foram consultados através de pesquisa on-line.

A definição foi submetida à análise e aprovação das lideranças, chegando a quinze temas, que refletem os maiores impactos referentes à sustentabilidade da Cooperativa.

Os temas materiais foram validados com a alta direção. Outros temas serão abordados de forma adjacente, mesmo alguns não identificados pela matriz, com o objetivo de dar maior transparência ao relatório.

Este relatório não foi submetido à verificação externa, com exceção dos dados relativos ao balanço patrimonial e demonstrações contábeis, que passaram por auditoria independente e estão anexos nesta publicação.



NOSSOS STAKEHOLDERS

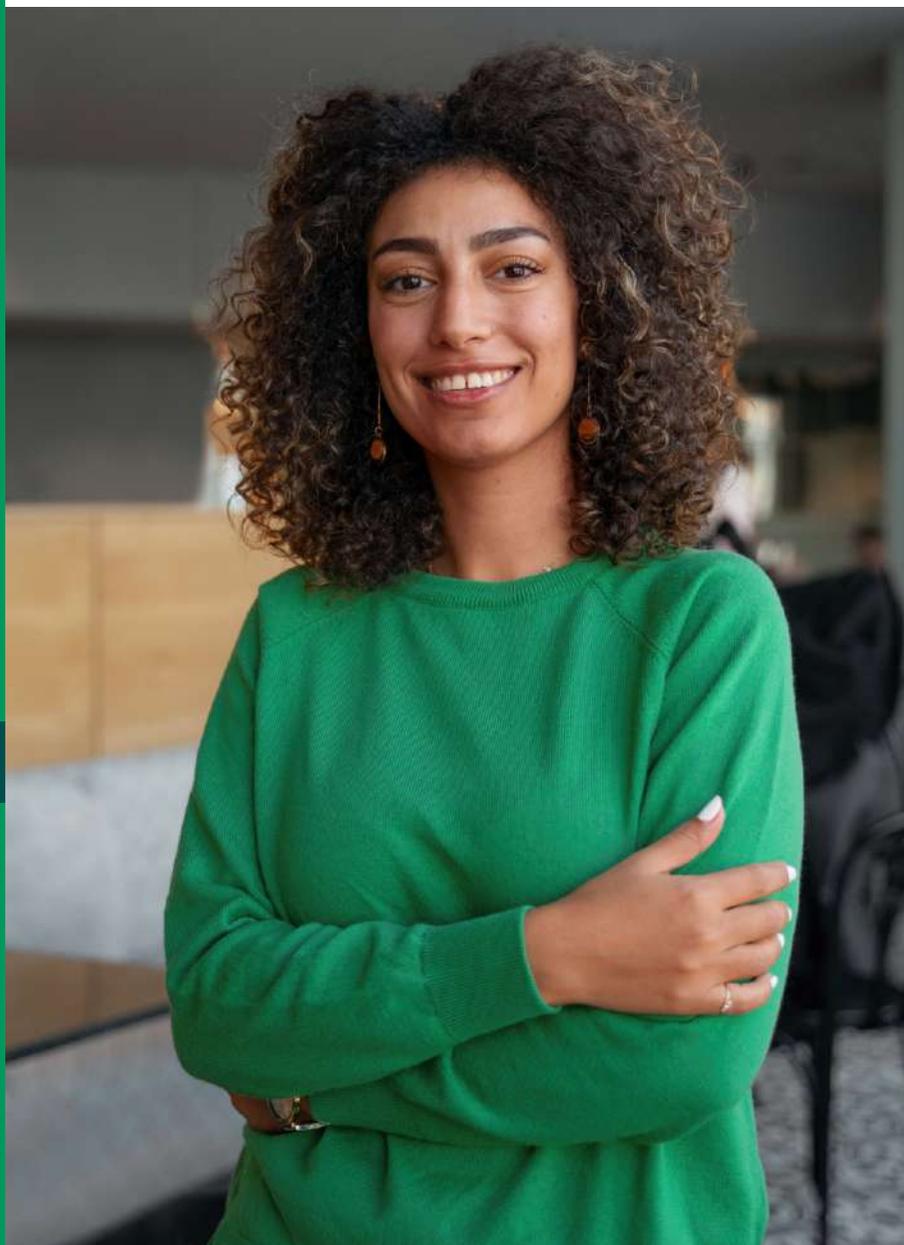


Temas materiais escolhidos para abordagem no relatório

(GRI 3-2)

- Desempenho econômico
- **Materiais**
- Gases de efeito estufa
- Saúde e segurança no trabalho
- Avaliação social de fornecedores
- Água
- Efluentes e resíduos
- Treinamento e educação
- Saúde e segurança do cliente
- Impactos econômicos indiretos
- Energia
- Emprego
- Não discriminação
- Privacidade do cliente
- Práticas de compras

● *Temas considerados irrelevantes para os stakeholders*



CUIDADO COM NOSSOS PÚBLICOS

(GRI 2-6 | 2-7 | 2-8 | 2-30)

Ao longo de 40 anos, a trajetória da Unimed Leste Paulista se fez com o trabalho constante de cooperados e colaboradores que estabeleceram a presença da Cooperativa dentro da sua área de abrangência e interiorizou uma medicina de qualidade para seus clientes.

Essa solidez só é possível graças às diversas pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a construção dessa história. Dentre elas, nossos beneficiários. São eles o principal motivo pelo qual todos os cooperados, credenciados e colaboradores se empenham diariamente para proporcionar um atendimento de excelência.

Paralelamente, a Cooperativa possui prestadores em sua rede de profissionais que complementam a rede de assistência, ampliando e assegurando acesso a clínicas e consultórios.

Neste capítulo, serão apresentados os principais acontecimentos do último ano relacionados aos públicos que compõe a Unimed Leste Paulista.

MÉDICOS COOPERADOS

Nossa vocação é cuidar

(GRI2-6)

Como parte do maior sistema de cooperativas de saúde do mundo, a Unimed Leste Paulista se preocupa em colocar em prática os valores e princípios que regem o movimento cooperativista, o qual se resume na união de forças para atingir um objetivo em comum. É o papel fundamental exercido pelos médicos, tanto em sua profissão quanto na gestão dos negócios, que torna isso possível.

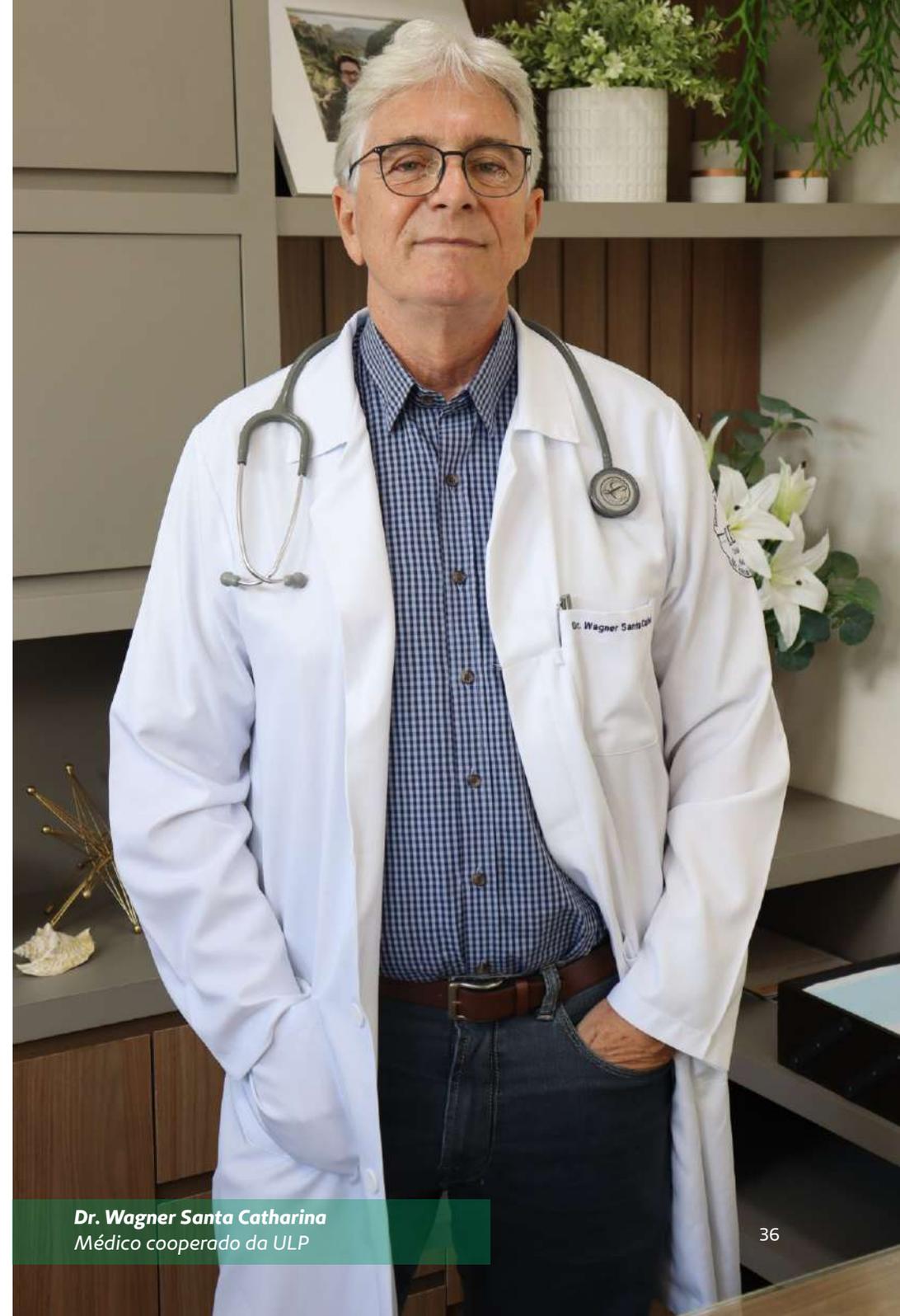
Benefícios para os cooperados

Atualmente, os cooperados da Unimed Leste Paulista dispõem de:

- Plano de Assistência Médica;
- Seguro de Renda por Incapacidade Temporária - SERIT;
- Seguro de vida - Seguros Unimed;
- Reembolso de internet.

Reembolso Cremesp

Em 2023, foi mantido aos cooperados o reembolso parcial do Conselho Regional de Medicina (Cremesp) ou o pagamento de entidade de classe relacionada ao exercício da especialidade. O valor custeado pelo recurso FATES, em 2023, foi de R\$ 405,50.



Dr. Wagner Santa Catharina
Médico cooperado da ULP

Cursos e treinamentos realizados em 2023

A fim de manter os médicos integrados no sistema cooperativista, a Unimed Leste Paulista oferece, constantemente, aos seus cooperados oportunidades de capacitação e formação. Em 2023, a Cooperativa realizou cursos e treinamentos na modalidade presencial e on-line:

- Fórum Atestados e Prontuários
- Curso Pals
- Curso Aslo
- Curso Formação de Conselheiro Administrativo
- Curso Formação de Conselheiro Fiscal
- Curso Governança Corporativa

Perfil dos cooperados



Cooperados e colaboradores
participam de treinamentos na ULP

Palestra reúne secretárias no auditório da ULP

Protagonismo na carreira foi o tema da palestra promovida pela Unimed Leste Paulista em homenagem ao dia da secretária, comemorado em 30 de setembro. O evento teve como público-alvo as secretárias de médicos cooperados e contou com a presença de mais de 40 participantes.

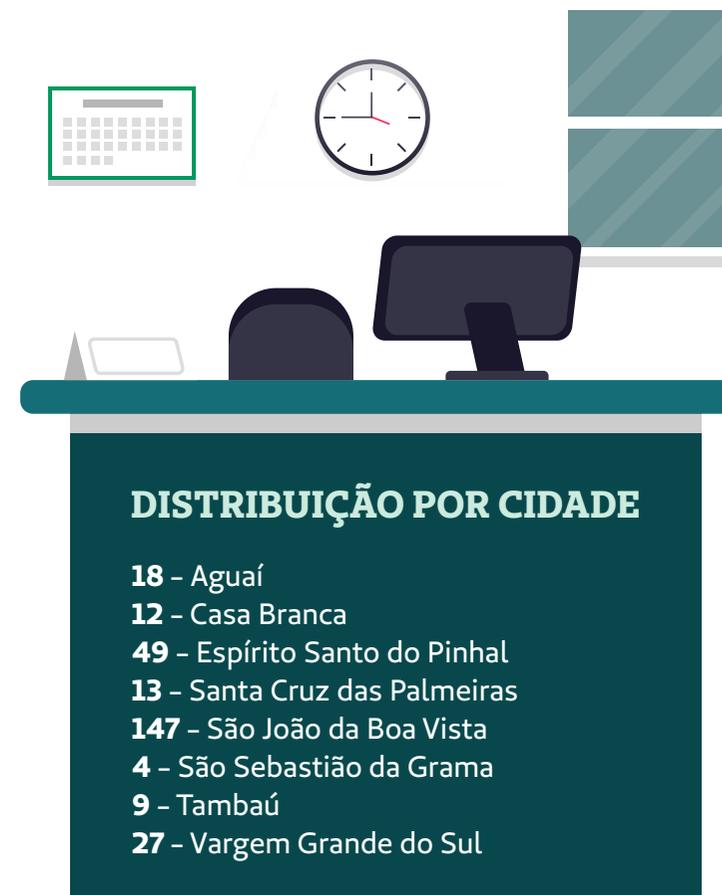
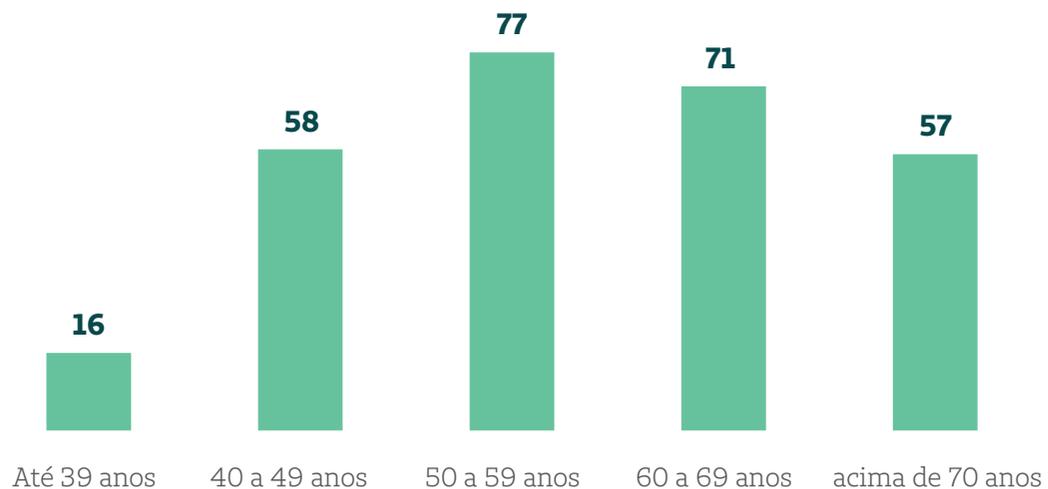
Ministrado pelo *coach* Adriano Betelli, o evento abordou temas como planejamento na carreira e desenvolvimento contínuo, felicidade no trabalho e a teoria do CHA (conhecimento, habilidade e atitude).

Durante a palestra, as secretárias puderam interagir umas com as outras, tirar dúvidas e trocar experiências.



Evento reuniu secretárias no
auditório da Cooperativa

FAIXA ETÁRIA DOS COOPERADOS



PRESTADORES DE SERVIÇOS

Direcionados por um propósito comum

(GRI 2-6)

Para complementar e garantir a assistência aos mais de 67 mil beneficiários que confiam no trabalho da Unimed Leste Paulista, a Cooperativa possui uma gama de credenciados que vão desde clínicas e hospitais a profissionais de diversas especialidades.

O relacionamento com os prestadores de serviços é pautado na melhoria contínua, no fortalecimento do relacionamento e na busca por um atendimento de qualidade, humanizado e seguro.

O gerenciamento da rede credenciada é realizado por meio da promoção de ações de qualificação, visitas de acompanhamento, disponibilização de informações quanto ao credenciamento, controle e análise dos registros de atendimento, bem como o controle dos documentos legais.

Treinamentos e palestras realizados em 2023

A fim de manter todos integrados e capacitados, ao longo do ano, a ULP disponibilizou diversas palestras e treinamentos para a rede credenciada e secretárias. Foram eles:

- Palestra: Educação Financeira
- Palestra: Segurança do paciente
- Fórum Atestados e Prontuários
- Curso Aslo
- Palestra: Inteligência emocional aplicada no trabalho
- Palestra: Protagonismo na carreira
- Palestra: Saúde mental, mente sã, corpo são

158

prestadores de serviços
credenciados pela ULP



COLABORADORES

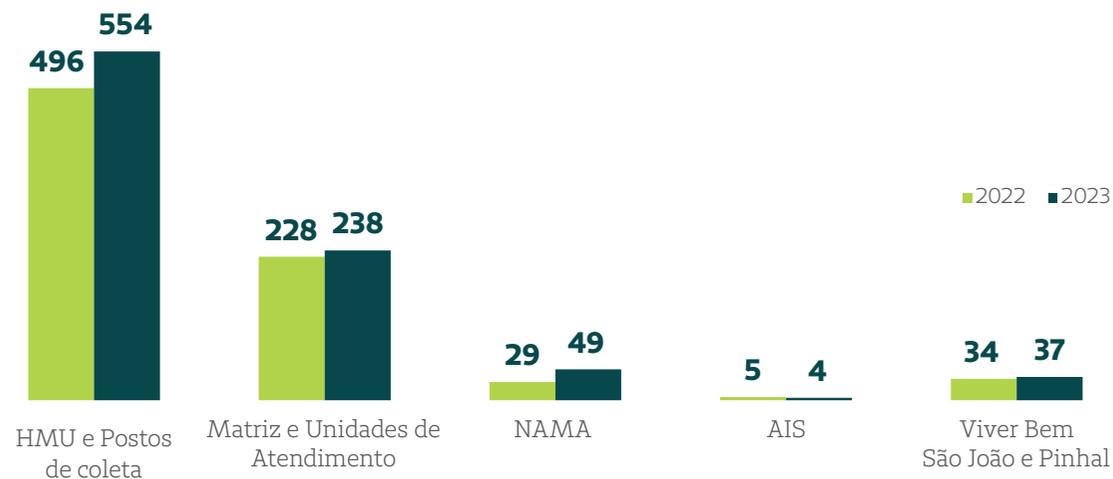
Coração da Cooperativa

(GRI 2-7)

Na Unimed Leste Paulista, os colaboradores são as pessoas que agregam valor ao espírito cooperativista e fortalecem a marca, uma vez que proporcionam a melhor experiência em saúde para os clientes e beneficiários. Os colaboradores representam o coração da Cooperativa. São eles os responsáveis por manter todos os processos e serviços em harmonia.

Em 2023, a instituição encerrou o ano com 882 colaboradores, todos empregados próprios, permanentes e contratados em conformidade com a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e Convenção Coletiva de Trabalho (CCT).

Total de colaboradores





Caio de Oliveira
Colaborador do Departamento de Vendas

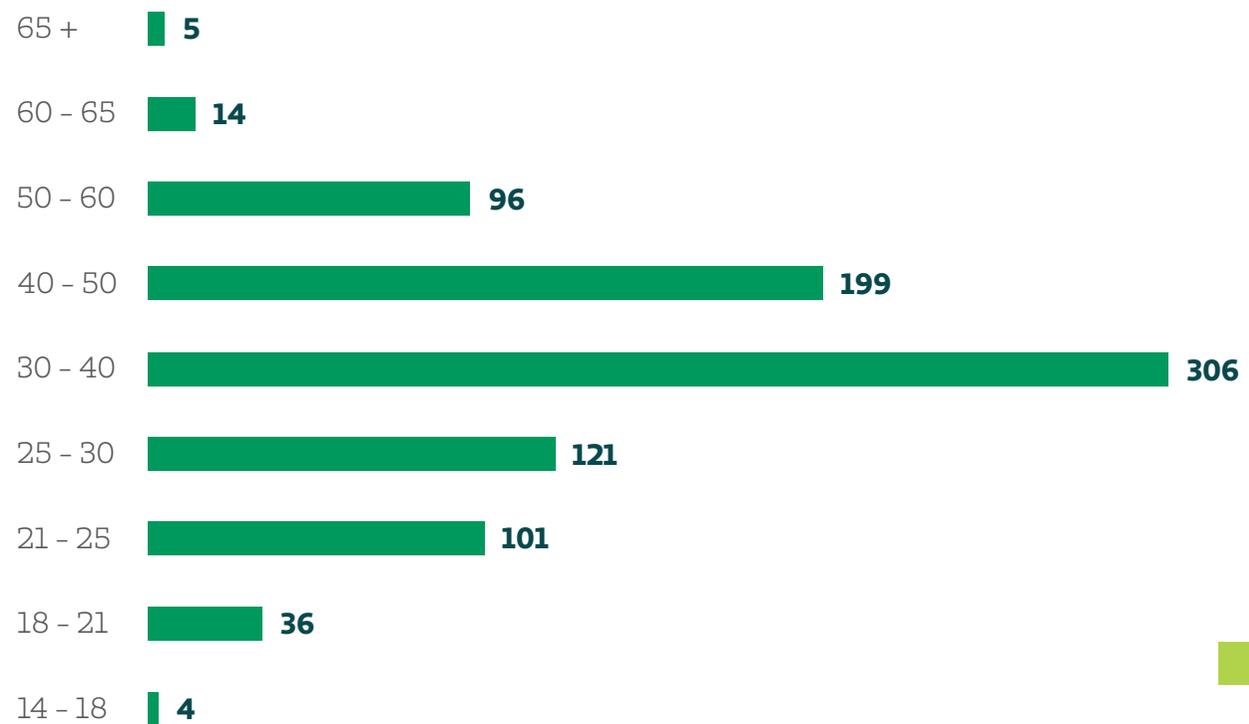
Perfil dos colaboradores



Etnia



Faixa etária



Desenvolvimento profissional e pessoal

(GRI 404-1)

A ULP acredita que investindo constantemente na capacitação e qualificação de seus colaboradores, contribui para o desenvolvimento pessoal de cada um, bem como para a evolução da empresa na sua área de atuação.

Em 2023, o Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH) foi responsável por organizar cursos e treinamentos de forma presencial e on-line.

Temas trabalhados ao longo do ano:

- Gestão de prevenção e promoção da saúde mental
- Saúde e maternidade
- Parentalidade
- Linguagem Brasileira de Sinais – Libras
- Inclusão
- Gestão emocional
- Qualidade de vida



24.837h37m

Horas de treinamentos
internos e externos/ano

27h58m13s

Média de treinamento
por colaborador por ano

Pesquisa de clima

Anualmente, o setor de Gestão de Pessoas realiza uma pesquisa de clima com os colaboradores da Unimed Leste Paulista. Em 2023, a ação apontou resultado satisfatório em relação ao ambiente de trabalho:



COOPERATIVA

87% DE PARTICIPAÇÃO

Grau de satisfação geral com a Unimed: **92,9%**

HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

78% DE PARTICIPAÇÃO

Grau de satisfação geral com a Unimed: **89,4%**

UNIDADES DE ATENDIMENTO, NAMA, AIS E ESPAÇO VIVER BEM

86% DE PARTICIPAÇÃO

Grau de satisfação geral com a Unimed: **97%**

Qualidade de vida

A Unimed Leste Paulista considera de extrema importância o cuidado com a saúde mental de seus colaboradores. A fim de contribuir para o equilíbrio diário do trabalhador, o setor de Gestão de Pessoas possui o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, realizando diversos acolhimentos individuais e pontuais junto a psicólogos credenciados pela instituição.

Em paralelo, de maneira preventiva, a Cooperativa promoveu palestras on-line e presenciais com temas como:

- Saúde mental
- Saúde mental na maternidade
- Parentalidade e envolvimento paterno
- Prevenção de câncer de mama e doenças que acometem as mulheres
- Saúde bucal kids
- Saúde do homem
- Equilíbrio entre a vida pessoal e profissional
- As emoções que geram doenças
- Saúde mental mente sã, corpo sã
- Mudanças para uma vida com mais qualidade

Avaliação de Desempenho

Ainda em 2023, com a adesão da Essência Unimed, a equipe de Gestão de Pessoas realizou um encontro com as Lideranças da Cooperativa para reforçar as Competências Essenciais e reorientar a aplicação da Avaliação de Desempenho.

Com o objetivo de destacar a relevância e o efeito dessas avaliações com base nas Competências Essenciais, foi detalhado o significado de cada uma delas para os líderes:

COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA COLABORADORES

- Busca a excelência
- Coopera para crescer
- Encanta o cliente
- Gerencia emoções

COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS PARA LIDERANÇA

- Lidera por propósito
- Constrói relações
- Gera resultados

Vacinação

Ao longo de 2023, a Cooperativa disponibilizou vacinas para Covid-19 e Influeza, além disso, no primeiro semestre foram divulgadas informações importantes sobre a campanha de vacinação contra febre amarela realizada nas Unidades Básicas de Saúde.

356 doses de Covid e Influenza



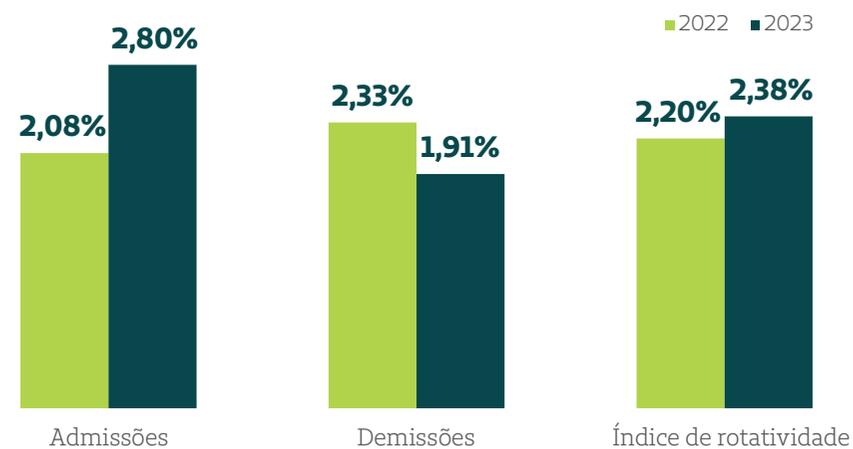
**Colaboradora é vacinada
em campanha da ULP**

Turnover

(GRI 401-1)

O índice de *turnover* da Unimed Leste Paulista registrou, em 2023, uma variação de 0,63% na Cooperativa. Após análise de dados, constatou-se que o NAMA, um dos recursos próprios da Unimed, teve grande influência neste resultado. O serviço vem se expandindo e demandando mais profissionais para atender ao número crescente de pacientes. Além disso, outras áreas da Cooperativa passaram por processos de reestruturação, o que contribuiu para esse número.

Já o Hospital e Maternidade Unimed e Postos de Coleta registraram uma taxa de 2,13% de *turnover*, devido à retomada da gestão da área de nutrição e dietética, o que exigiu a contratação de novos profissionais para a equipe. A abertura de novos leitos no Hospital também colaborou para o aumento do quadro de funcionários.



Novas instalações do **Gestão de Pessoas**

Pensando em melhor atender os colaboradores da Unimed Leste Paulista, em junho de 2023, o departamento de Gestão de Pessoas passou a ter um ambiente amplo, bem estruturado e agradável.

Ao todo, 15 pessoas formam a equipe de Gestão de Pessoas.

Ações com **colaboradores**

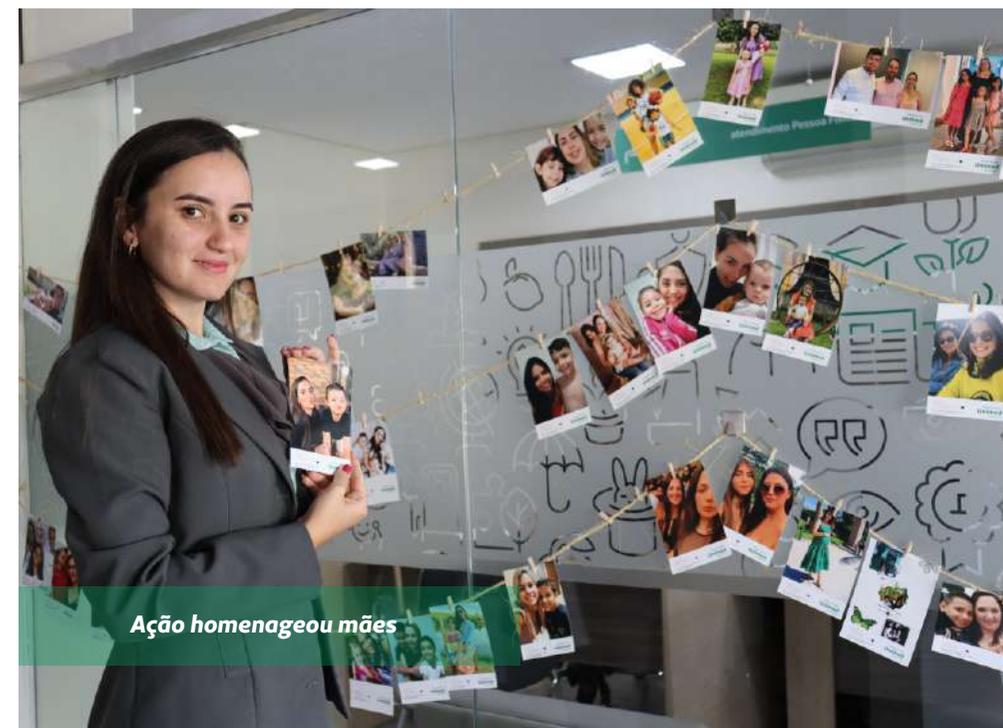
Parte fundamental da Cooperativa, os colaboradores são os responsáveis por levar os valores que regem a ULP, como respeito, cuidado e atenção, para os pacientes e beneficiários.

Para isso, criar um ambiente saudável, com recursos que estimulem a qualidade de vida, conhecimento e engajamento foi uma das principais tarefas realizadas pelo Núcleo de Desenvolvimento Humano, Gestão de Pessoas e Comunicação e Marketing ao longo do ano.

Homenagens em datas especiais

Em 2023, a Unimed Leste Paulista manteve a tradição de homenagear seus colaboradores em datas específicas.

O Dia das Mães e Dia dos Pais foram marcados por fotos de pais e filhos expostas em áreas comuns da Cooperativa e Hospital. Em homenagem ao Dia do Homem e ao Dia da Mulher, o departamento de Gestão de Pessoas distribuiu presentes a todos os colaboradores.



Descontos em escolas

Com objetivo de oferecer oportunidades de estudo e desenvolvimento, em 2023, a Unimed Leste Paulista firmou parcerias para que colaboradores tenham facilidade em adquirir descontos em faculdades e escolas. As instituições parceiras são:

- Unifeob
- Unifae
- Colégio Dom Bosco
- Escola Infantil Pingo de Gente
- Wizard (Inglês)

Comemoração Dia das Crianças no cinema

Em ação especial para os cooperados e colaboradores, a ULP celebrou o Dia das Crianças com uma sessão fechada no cinema de São João da Boa Vista, onde pais e filhos puderam assistir ao sucesso da *Dreamworks, Trolls 3 – Juntos Novamente*.

A ação, pensada para proporcionar um momento especial entre pais, filhos e empresa, reuniu cerca de 330 pessoas.



Ação de dia das crianças levou pais e filhos ao cinema

Coral de Natal Unimed

Entre as celebrações de natal da Unimed Leste Paulista, a Cooperativa recebeu o Coral de Natal dos colaboradores.

Organizado por colaboradores do HMU, o grupo de 35 voluntários se apresentou na sede da ULP em São João da Boa Vista e no Hospital e Maternidade Unimed. Com uma tradição que perdura há mais de dez anos, essa foi a primeira vez que os colaboradores da Cooperativa se uniram às vozes do Coral.

Outra novidade de 2023 foi a inclusão da língua brasileira de sinais, realizada pelos próprios colaboradores. Os responsáveis por traduzir as músicas para libras participaram de um curso oferecido pela Cooperativa e puderam aprender algumas das canções presentes na apresentação.

Com um repertório cheio de músicas natalinas, o Coral de Natal Unimed emocionou os colegas, médicos cooperados e pacientes que prestigiaram o evento.



Coral de natal encanta
colaboradores e pacientes

Saúde e segurança dos colaboradores

(GRI 403-2)

A fim de identificar, avaliar e propor melhorias e soluções no que diz respeito a acidentes e doenças decorrentes do trabalho, os colaboradores do Hospital e Maternidade Unimed contam com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, a CIPA.

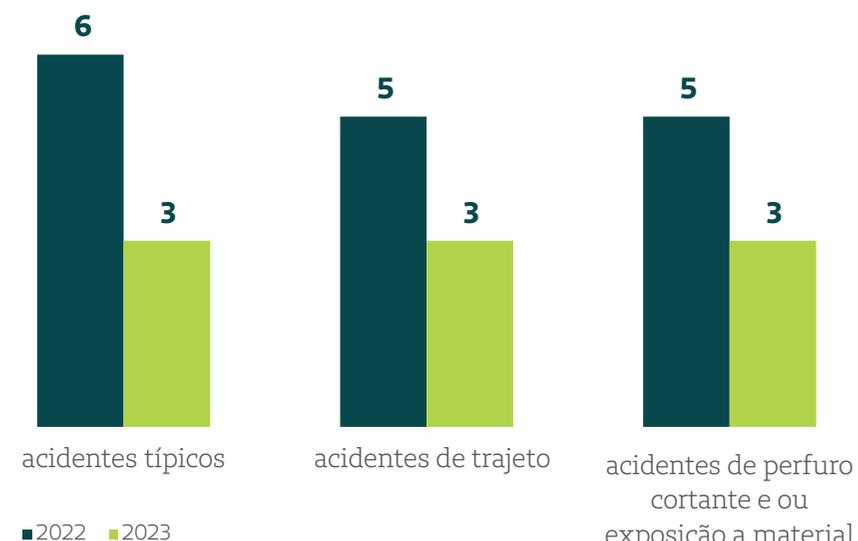
Além das diversas atividades visando a conscientização do colaborador, a CIPA também é responsável pela Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho, a SIPAT. Durante o evento que acontece anualmente, os colaboradores participam de palestras e discussões sobre doenças ocupacionais, prevenção de acidentes do trabalho e outras pautas que sejam relevantes aos profissionais de saúde.

Acidentes de trabalho

No mandato 2022/2023 da CIPA houve redução de seis acidentes, o que representa 38% a menos do que no mandato anterior. Em todos os casos, investigações foram realizadas e todos os colaboradores orientados quanto aos cuidados ao realizarem suas tarefas e/ou na condução de seus veículos.

Ademais, o HMU atuou de forma preventiva, levantando os riscos e colocando em prática planos de ação para correção e prevenção, dessa forma, não houve registro de doenças ocupacionais.

Acidentes de trabalho



38%
redução de acidentes

CLIENTES

Poder cuidar é nosso maior privilégio

HOSPITAL E MATERNIDADE UNIMED

Desde a sua inauguração, em 2000, o Hospital e Maternidade Unimed (HMU) se mantém em constante evolução, primando pela qualidade e eficiência no atendimento. Ao longo de seus 23 anos, a infraestrutura do HMU passou por inúmeros processos de aprimoramento que são validados pelas diversas certificações recebidas, anualmente, pela instituição.

Atualmente, o Hospital comporta em seu complexo o Laboratório Unilab, o Centro de Oncologia e Terapia Infusional, permitindo que o beneficiário receba atendimentos com a retaguarda de um hospital totalmente preparado para casos de alta complexidade.

Ademais, o Hospital e Maternidade Unimed ainda se destaca pela contribuição socioeconômica em São João da Boa Vista e região ao empregar mais de 500 pessoas em seu quadro de colaboradores.



23 anos do Hospital e Maternidade Unimed

Celebrando 23 anos de funcionamento, o HMU recebeu, no dia 1º de outubro, a Orquestra Sinfônica Stravaganza com um espetáculo preparado especialmente para a ocasião.

No evento, estiveram presentes membros da diretoria do HMU e da Cooperativa, médicos, equipe de colaboradores do Hospital e pacientes.

Com um repertório rico, viajando entre o clássico e o contemporâneo, os músicos se apresentaram em frente ao Posto de Enfermagem do HMU e, na sequência, fizeram uma serenata pelos corredores da instituição, levando música a todas as alas do Hospital.

Dia das Crianças

Em 2023, no Dia das Crianças, o Hospital e Maternidade Unimed, recebeu a visita dos Doutores do Coração.

A equipe de palhaços esteve, durante toda a manhã, recepcionando as crianças que passaram pelo Pronto Atendimento. Com brincadeiras e entrega de presentes, eles ainda visitaram outras alas do Hospital e pacientes internados.

O grupo, formado por sanjoanenses no início de 2023, foi inspirado no projeto Doutores da Alegria, criado em 1991, e presta esse serviço de forma gratuita.



**Apresentação da Orquestra
Sinfônica Stravaganza**



**Doutores do coração
durante visita ao HMU**

Novo sistema de nutrição

O Hospital e Maternidade Unimed implantou, em 2023, o sistema de nutrição *Cook and Chill* para o jantar dos pacientes e colaboradores, um método inovador ainda pouco utilizado no Brasil.

A mudança visa promover maior segurança no preparo das refeições, minimizando os riscos de contaminação e diminuindo desperdícios, já que garante 100% de aproveitamento dos alimentos.

O novo sistema consiste em cozinhar as refeições e resfriá-las rapidamente a 18°C. Esse ultracongelamento impede o rompimento das fibras, preservando os sabores, cores, texturas e todas as propriedades nutricionais do alimento, sem adição de conservantes ou aditivos.

Já o almoço no HMU passou a ser produzido por equipe própria da Unimed Leste Paulista, também responsável pela elaboração do cardápio.

A implantação vem depois de uma série de análises feita pelos profissionais de nutrição do Hospital, em busca de uma opção mais nutritiva e saborosa. O método ainda permite diferentes linhas de menu para pacientes, acompanhantes e colaboradores.



Refeitório do HMU após
implantação do novo sistema

Comissões e comitês

Com o objetivo de tornar ainda mais eficiente e preciso o trabalho realizado dentro do Hospital, o HMU dispõe de comissões e comitês compostos por profissionais técnicos de áreas variadas que trabalham em parceria com a Administração e Diretoria em busca dos melhores resultados para os pacientes.

Comissões do Hospital e Maternidade Unimed

- Núcleo de Segurança do Paciente
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar
- Comissão de Óbito
- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão de Experiência do Paciente
- Comissão de Curativos
- Comitê Transfusional



Graciela Oliveira Azeredo Picinato
Colaboradora da Enfermagem

Números do Hospital e Maternidade Unimed

4.689
Cirurgias

60.413
Consultas pronto atendimento

601
Procedimentos e cirurgia hemodinâmica

411
Partos cesárea e normal



Exames realizados pelo berçário

326

Testes do pezinho

408

Testes do coraçãozinho

408

Testes do reflexo vermelho

407

Testes da linguinha

379

Testes da orelhinha

113

Cardiotocografias

A quantidade de exames varia em relação ao número de partos, pois há pacientes que não realizam no HMU.



Cuidado humanizado

CENTRO DE ONCOLOGIA E TERAPIA INFUSIONAL

Em funcionamento desde 2021, nas dependências do Hospital e Maternidade Unimed, o Centro de Oncologia e Terapia Infusional oferece tratamentos de qualidade para pacientes com câncer ou outras condições de saúde que utilizam, regularmente, medicações intravenosas.

Com profissionais multidisciplinares que assistem os enfermos de forma completa, o Centro de Oncologia se destaca pelo cuidado humanizado com todos que frequentam o local. Ao longo do ano, foram realizadas inúmeras ações com o intuito de proporcionar experiências únicas aos pacientes, entre elas, uma formatura e um casamento nas instalações do Centro.

Outro destaque de 2023 foi a campanha “*Quem doa cabelos, doa sorrisos*”, que arrecadou 184 mechas de cabelo para a confecção de perucas para pacientes com câncer. Ademais, o setor distribuiu lenços, toucas e turbantes a fim de incentivar o autocuidado e autoestima, bem como almofada anatômica que protege contra impactos e alivia dores pós-cirúrgicas.

No que diz respeito aos serviços prestados, o Centro de Oncologia e Terapia Infusional passou a contar com uma profissional especializada em hematologia oncológica.

Atendendo, inicialmente, apenas adultos, a médica Michele Kamila Galgani Amaru, vinda de Jaú, supre uma necessidade da região na área de onco-hematologia, tratando pacientes com leucemias, linfomas de *Hodgkin* e não-*Hodgkin*, mieloma múltiplo e outras doenças mielo proliferativas. O serviço é o primeiro nesta especialidade no eixo Campinas-Ribeirão Preto.

Para 2024, planeja-se incorporar o serviço de Nutrição à equipe multidisciplinar em terapia antineoplásica e implementar o serviço de cuidados paliativos na instituição.

**11****colaboradores compõem
a equipe do Centro de Oncologia
e Terapia Infusional**

Números do Centro de Oncologia e Terapia Infusional

(GRI 203-1)

3.199

Atendimentos (internos e externos)

1.257

Terapias infusionais

589

Atendimentos psicológicos

1.875

Atendimentos farmácia

3.270

Atendimentos de enfermagem



Equipe do Centro de Oncologia
ao lado de paciente

Mais de 50 árvores são plantadas em homenagem aos pacientes do Centro de Oncologia

O dia 11 de novembro de 2023 ficou marcado pelo plantio de 54 árvores, em São João da Boa Vista, pela ULP. Intitulada “Cultivando Memórias”, a ação reuniu médicos cooperados, colaboradores e familiares de pacientes que passaram pelo Centro de Oncologia da Unimed Leste Paulista ao longo dos dois anos de funcionamento da instituição, mas não sobreviveram à doença.

Com o objetivo de homenagear esses pacientes, mudas de árvores de espécies nativas foram disponibilizadas para que a memória de cada um deles fosse imortalizada em local público, onde familiares e amigos pudessem visitar.

O evento começou com uma roda de conversa ministrada pela psicóloga do Centro de Oncologia. Ali, os participantes que se sentiram confortáveis puderam compartilhar suas experiências com o luto. Na sequência, cada família plantou uma árvore em homenagem ao seu ente querido. Essa foi a primeira edição do evento e deve se repetir anualmente.



Acesse o QR Code e confira
o vídeo da campanha



Diretor Presidente da ULP e prefeita de São João da Boa Vista marcaram presença no evento



Família de paciente homenageado durante o plantio de árvores

Ponto de coleta de cabelos para pacientes com câncer

O Centro de Oncologia e Terapia Infusional inaugurou, em 2023, um ponto de coleta de cabelo humano em São João da Boa Vista.

O projeto “*Quem doa cabelos, doa sorrisos*” faz parte das ações em comemoração aos dois anos de operação do recurso próprio, celebrado em junho, e tem como objetivo arrecadar cabelo humano para a confecção de perucas para pacientes em tratamento contra o câncer.

Estabelecido dentro do Centro de Oncologia, o ponto coleta e armazena corretamente esse material antes de enviar ao GAAP, Grupo de Apoio e Assistência ao Paciente Oncológico, em Poços de Caldas, responsável pela confecção e distribuição de perucas.



Leandro Rui, colaborador ULP, após doar seu cabelo para a campanha

Outubro Rosa é comemorado com corte de cabelo gratuito para população sanjoanense

Em comemoração ao Outubro Rosa, mês da conscientização sobre o câncer de mama, a Unimed Leste Paulista levou a campanha “Quem doa cabelos, doa sorrisos” à praça central de São João da Boa Vista.

O evento, ocorrido no dia 21 de outubro, contou com uma equipe especializada realizando cortes de cabelos gratuitos nos voluntários que se inscreveram antecipadamente no projeto.

A ação criada pela Cooperativa Médica foi abraçada pela população. Cerca de 20 cortes foram realizados ao longo da tarde.

Ainda durante o mês de outubro, o salão de beleza JV Studium realizou cortes gratuitos para quem estivesse disposto a doar o cabelo para a campanha. Ao todo, a Unimed Leste Paulista conseguiu 184 doadores de cabelo.



Acesse o QR Code e confira
o vídeo da campanha



Doadores tiveram o cabelo cortado gratuitamente



Equipe da ULP durante a campanha

Saúde em todas as etapas da vida

(GRI 416-1)

ESPAÇO VIVER BEM

Há 20 anos atuando em São João da Boa Vista, e 14 em Espírito Santo do Pinhal, a Medicina Preventiva da Unimed Leste Paulista desenvolve suas atividades no Espaço Viver Bem (EVB).

O recurso próprio da Cooperativa tem como objetivo estabelecer uma prática assistencial com qualidade e estímulo à promoção, prevenção e recuperação da saúde para os beneficiários Unimed.

Com atendimentos prestados por uma equipe multidisciplinar, o Espaço Viver Bem oferece diversos programas com atendimentos personalizados.

Programas da Medicina Preventiva estimulam boas práticas

Com o objetivo de enraizar os hábitos saudáveis no cotidiano dos pacientes, o Espaço Viver Bem possui programas específicos como: Saúde Cardiovascular, Diabetes, Coluna, Osteoporose, Obesidade, Combate ao Sedentarismo, Reeducação Alimentar e Assistência Domiciliar.

Neles, com o auxílio de uma rotina de atendimentos com profissionais especializados, os pacientes desenvolvem diversas atividades, adequando suas necessidades em busca de bons resultados.

Acreditação com Excelência – Nível 3 pela ONA

Por intermédio do Instituto Qualisa de Gestão (IGQ), o Espaço Viver Bem recebeu o certificado “Acreditado com Excelência – Nível 3”, o mais alto da categoria. Essa certificação assegura que as práticas de qualidade, gestão e assistência à saúde são aceitáveis.



Programas PROMOPREV – Gestão do Cuidado

Por meio de indicadores, os protocolos dos programas de promoção e prevenção de riscos e doenças do EVB são submetidos à Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS), para análise e aprovação.

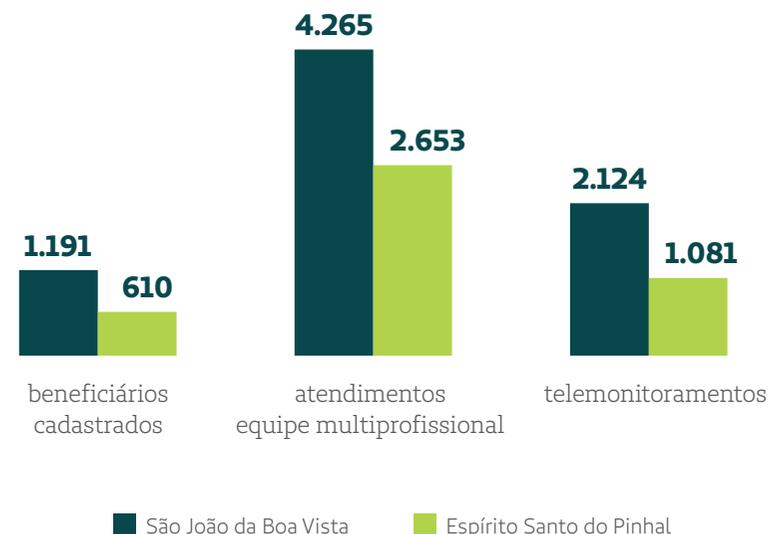
Após a aprovação, os programas passam a ser monitorados anualmente, a fim de garantir que todos os requisitos obrigatórios estejam sendo cumpridos.

Os programas do Espaço Viver Bem cadastrados, aprovados e monitorados pela ANS são:

- **São João da Boa Vista:** Programa “Gerenciamento de Casos Assistência Domiciliar”, “Programa Diabetes Mellitus”, “Programa Saúde Cardiovascular”, “Programa Grupo de Coluna”, “Programa Osteoporose”.
- **Espírito Santo do Pinhal:** “Programa Gerenciamento de Casos Assistência Domiciliar”, “Programa Diabetes Mellitus”, “Programa Saúde Cardiovascular”.

Programa de Gerenciamento de Doenças – GD

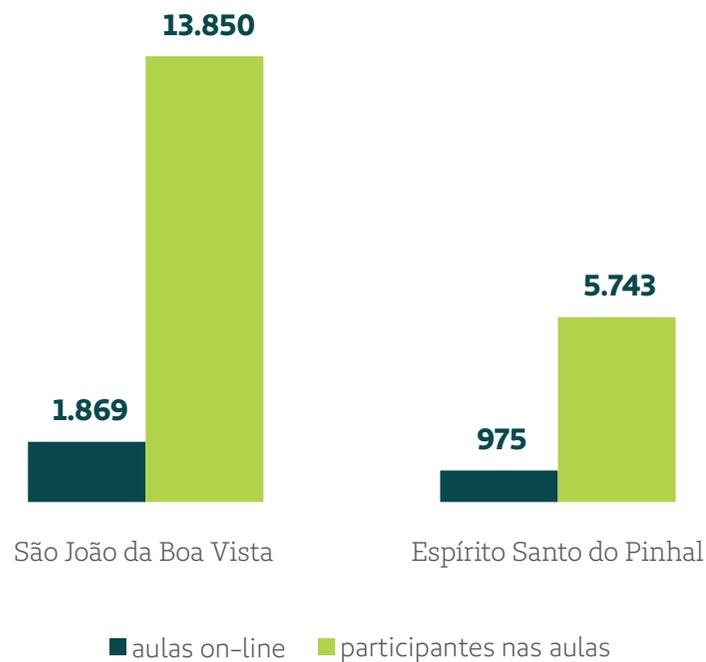
Iniciado em 2005, em São João da Boa Vista, e em 2017, em Espírito Santo do Pinhal, o Programa de Gerenciamento de Doenças desenvolve ações presenciais e de telemonitoramento para incentivar a mudança comportamental, buscando uma melhora na qualidade de vida do beneficiário, prevenindo agravamentos à saúde e promovendo a autonomia e o autocuidado, respeitando a individualidade de cada paciente.



Aulas on-line

Para alcançar o maior número de adeptos, a Medicina Preventiva oferece aulas on-line aos pacientes que fazem uso do Espaço Viver Bem.

O canal do recurso próprio no YouTube possui, atualmente, 406 inscritos, com aproximadamente 49 mil visualizações e mais de 900 aulas gravadas.



98%

**Nível de satisfação
geral dos beneficiários
com o serviço**

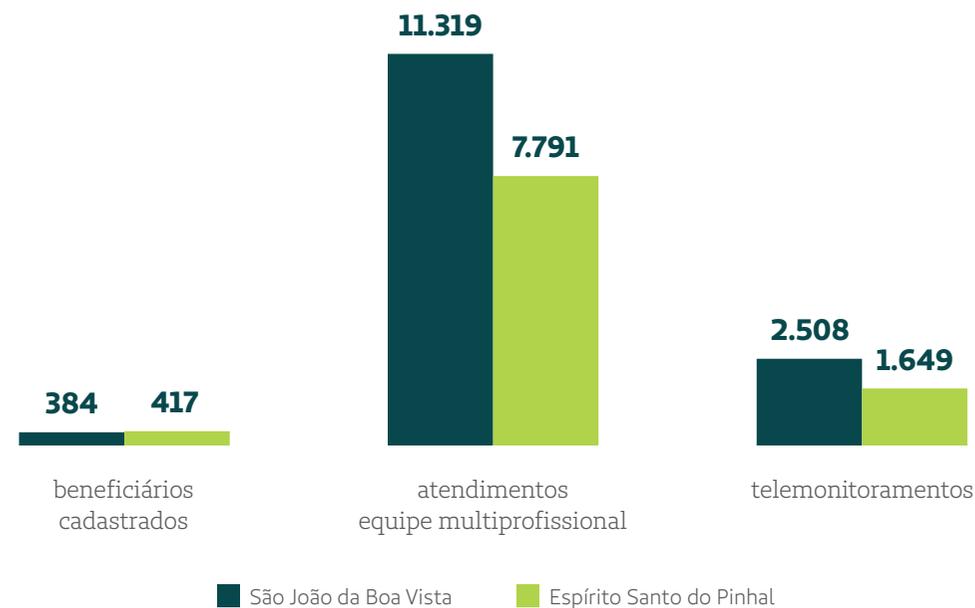
Atenção Domiciliar – AD

O serviço de atenção domiciliar da Medicina Preventiva presta atendimento multiprofissional aos beneficiários portadores de doenças crônicas, que não tem condições funcionais de se dirigir até a sede do Viver Bem, mas precisam de cuidados especializados, como curativos, administração de medicamentos, sondagens e oxigenoterapia.

Trata-se de um conjunto de atividades realizadas no ambiente domiciliar para beneficiários e familiares. Todas as ações são programadas, contínuas e desenvolvidas em caráter educativo por toda equipe multidisciplinar, visando promover acesso, acolhimento e humanização.

Serviços oferecidos pela AD:

- Assistência domiciliar com acompanhamento multiprofissional
- Gerenciamento de casos agudos
- Desospitalização
- Atenção de intercorrência clínica
- Telemonitoramento



Dia do Idoso é comemorado com atividades especiais

Tradicional nas cidades onde atua, a Semana do Idoso, organizada pelo Espaço Viver Bem aconteceu entre 25 e 29 de setembro de 2023.

Durante a semana, os beneficiários do Espaço tiveram uma série de atividades especiais em homenagem ao Dia Nacional do Idoso, comemorado em 1º de outubro.

Em São João da Boa Vista, o evento teve início com dança circular e jogos recreativos. Ao longo da semana, ainda foram promovidas caminhadas, vôlei adaptado, dança de salão, ventosaterapia, hidro *flashback* e música ao vivo.

Já em Espírito Santo do Pinhal, as ações variaram entre circuitos interativos, rodas de conversas, caminhadas, piquenique, yoga, meditação e futebol adaptado.

Com dez anos de história, a Semana do Idoso visa promover a saúde e o bem estar na terceira idade dos beneficiários Unimed que frequentam o Espaço Viver Bem.



**Beneficiários ULP durante semana
do idoso no Espaço Viver Bem**

Apresentação de Projeto

“Efetividade das ações Promoprev: modelos que geram resultados” foi o tema apresentado pelo Espaço Viver Bem, no 3º Congresso Nacional de Gestão em Saúde, realizado em São Paulo.

O convite para participação partiu da equipe técnica do evento e do Diretor de Gestão de Saúde da Unimed do Brasil, Dr. Marcos de Almeida Cunha. A coordenadora do Espaço Viver Bem, Dra. Márcia Cachola, representou a ULP.

Na oportunidade, além de expor resultados sobre o Promoprev, Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a médica apresentou a equipe da Medicina Preventiva e as análises comparativas de custos do Programa de Saúde Cardiovascular bem como *cases* de sucesso e boas práticas em promoção da saúde e prevenção de doenças.



**Dra. Márcia Cachola durante Congresso
de Gestão de Saúde em São Paulo**

Cuidado integral com saúde

ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE - AIS

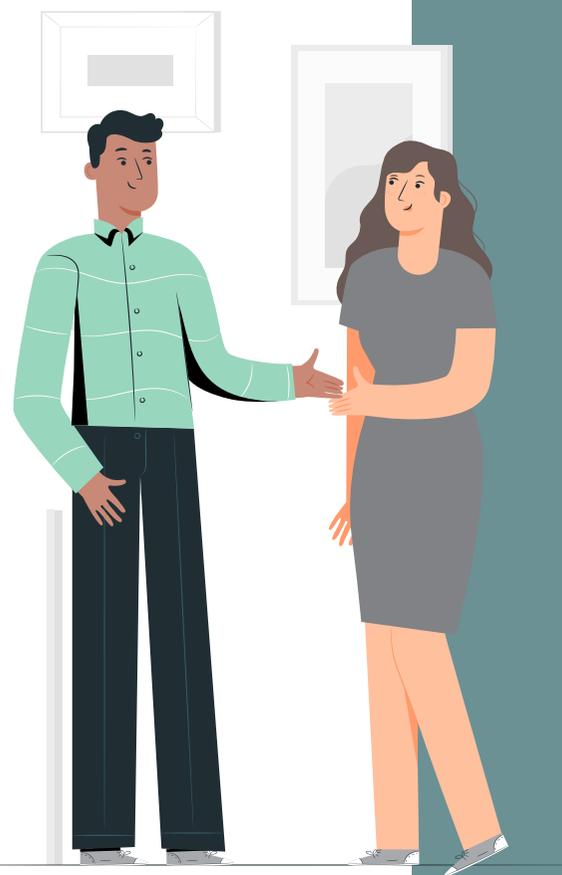
Importante recurso próprio da Unimed Leste Paulista, a AIS, funciona como porta de entrada ao sistema de saúde para todos os colaboradores da Cooperativa e seus dependentes.

Atualmente, 1.460 beneficiários recebem os cuidados da equipe multidisciplinar composta por médico da família, clínico geral, pediatra, enfermeiro e técnico de enfermagem.

Este modelo assistencial é centrado nos quatro principais pilares da atenção primária, a acessibilidade, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado, o que possibilita um olhar completo ao paciente, com foco na saúde, redução de riscos e assistência em caso de doenças e reabilitação.

Serviços oferecidos pela AIS:

- **Saúde do adulto e idoso**
- **Saúde da criança e do adolescente**
- **Saúde mental (psicologia rede credenciada)**
- **Rastreamento do câncer e referenciamento**
- **Consultas presenciais e teleconsulta**
- **Telemonitoramento**
- **Acolhimento na demanda espontânea (queixas agudas)**



BENEFICIÁRIOS

1.460

Beneficiários ativos no plano de colaboradores da ULP

882

Colaboradores

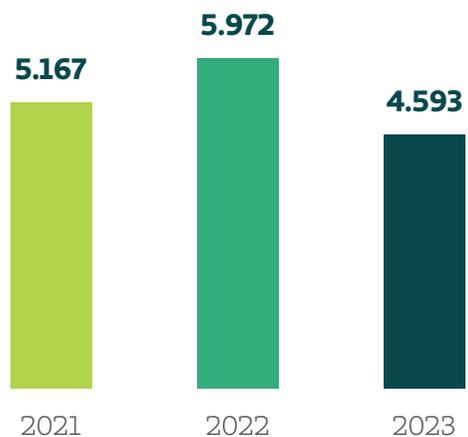
623

Dependentes

90%

Beneficiários ativos no plano passaram por atendimento na Unidade

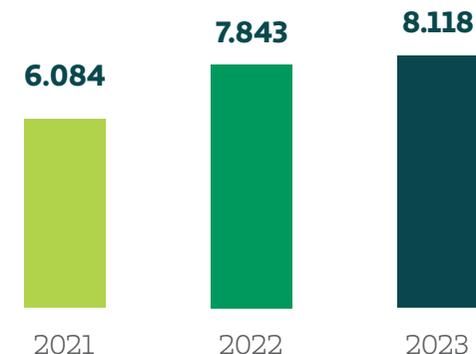
Consultas/Atendimentos



médico de família, clínico geral e pediatria



Atendimentos Enfermagem



consultas, triagens/acolhimento, telemonitoramento,
medicações, coleta de papanicolau, exames,
procedimentos ambulatoriais, entre outros

Pesquisa comprova satisfação

Com o propósito de aprimorar os serviços prestados, a AIS aplica uma pesquisa de satisfação a todos os beneficiários atendidos na unidade.

Realizada de forma anônima por meio de formulário impresso disponível na unidade ou link enviado via WhatsApp, a pesquisa aborda tópicos como acolhimento, estrutura física, equipe e satisfação geral.

As respostas são tabuladas com a metodologia NPS (*Net Promoter Score*), e recebem a seguinte classificação:

- Excelência: 100% a 75%
- Qualidade: 74% a 50%
- Atenção: 49% a 0%
- Crítico: -1% a -100%



Atenção Integral à Saúde (AIS)

Participação em projetos e parceria com a Unimed FESP

Em 2023, a ULP ainda participou dos seguintes programas:

Comitê de Atenção Integral à Saúde – CAS Geral: Trabalha as melhores práticas em saúde com temas voltados para a disseminação do modelo entre as federações e singulares, desenvolvendo diretrizes e documentos padrões mínimos para APS, Atenção Primária à Saúde, e monitorando indicadores de segurança do paciente.

Programa APS de Monitoramento Mensal de Indicadores: Continuidade do Projeto Valoriza, iniciado em 2022, onde é realizado o monitoramento de indicadores estratégicos de gestão para melhores práticas na assistência à saúde. Pautado em valor, busca-se um equilíbrio adequado e sustentável em termos de custos e eficiência, imprescindíveis para o desenvolvimento do Sistema Unimed.

Programa QualifiCare de Desenvolvimento de Protocolos Assistenciais na Atenção Primária à Saúde (APS): Construção colaborativa e orientações para implantação de protocolos assistenciais para as unidades de APS, amparando as necessidades das Unimeds participantes do QualifiCare® APS.

Premiação pela FESP QualifiCare® APS Excelente (Fase 4 – manutenção): O programa visa avaliar as unidades de atenção primária das singulares do Estado de São Paulo, dando a cada uma um diagnóstico em relação à estrutura, segurança, efetividade e centralidade no paciente. Na fase 4, onde se encontra a AIS, foi realizada a Manutenção da Avaliação do Serviço de APS após um ano da emissão do Certificado de Acreditação, mantendo a premiação QualifiCare® APS Excelente.



**Diretor presidente da ULP recebe
certificado de excelência da FESP**

Segurança, agilidade e precisão

(GRI 203-1)

LABORATÓRIO UNILAB

Idealizado há 23 anos, o Unilab, Laboratório de Análises Clínicas da Unimed Leste Paulista é referência nas cidades atendidas pela Cooperativa e exemplo de inovação e tecnologia. Esse avanço constante em todas as áreas do laboratório possibilitou um aumento de 13,3% na quantidade de exames realizados em 2023 em relação ao ano anterior.

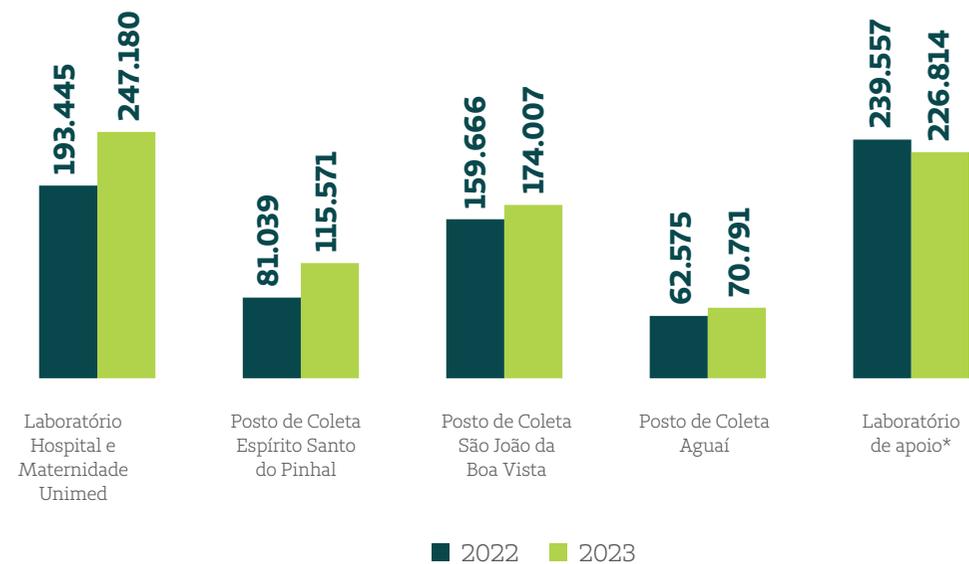
De forma constante, este importante recurso próprio da ULP recebe investimentos para o desenvolvimento profissional e tecnológico, mantendo seus altos índices de qualidade.



834.363

Exames laboratoriais de rotina e especializados realizados em 2023

Exames realizados



*Serviços prestados como laboratório de apoio

Investimentos na área proporcionam novas modalidades de exame e equipamentos de alta tecnologia

Com o intuito de abranger uma gama maior de exames realizados no Unilab, a Cooperativa investiu em instrumentação técnica para que os profissionais tivessem acesso aos equipamentos mais atualizados no mercado. A exemplo, o equipamento *Phoenix*, responsável por exames de microbiologia, foi substituído pelo *Walkay*, diminuindo os custos da realização dos exames e oferecendo um resultado mais ágil e eficaz.

Outra substituição importante ocorrida no laboratório, em 2023, foi o equipamento de hematologia Pentra 80 pelo XN 550, proporcionando redução de custos e trazendo dois aparelhos de alta tecnologia para o serviço.

A aquisição da Câmara de *Makler* ocorreu junto com um treinamento para atualização de toda a equipe na realização de exames de espermograma. Dessa forma, o laboratório superou a qualidade dos exames realizados, sempre adequado ao que preconiza as normas técnicas.

Por fim, os exames de Interferon e testes de IGRA que antes eram realizados em laboratórios terceirizados, passaram a acontecer no próprio Unilab, oferecendo mais economia para a empresa e agilidade para os usuários.



**Unilab - Laboratório Unimed
São João da Boa Vista**

Estrutura completa e acolhedora

(GRI 203-1)

NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA MULTIDISCIPLINAR AO AUTISTA

Prestando atendimento aos pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA) desde 2020, o Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista – NAMA, traz toda a assistência necessária, viabilizando tratamentos completos por meio de abordagem multidisciplinar e planos terapêuticos individualizados como terapia ABA (Análise do Comportamento Aplicada), integração sensorial, AVD (Atividade da Vida Diária), orientação parental, habilidades motoras e outros.

Equipe multidisciplinar humanizada é diferencial do NAMA

Com especialistas formados e constantemente capacitados para a execução das suas funções, o NAMA possui uma equipe composta por médico psiquiatra da infância e adolescência, psicólogos com formação em análise do comportamento, fonoaudiologia, terapia ocupacional e assistentes terapêuticos. Ao todo, são 49 colaboradores que, mensalmente, participam de treinamentos para aprimoramento e alinhamento de conduta.

Para os pacientes e familiares, em 2023, o NAMA ofereceu treino parental, orientação escolar na modalidade on-line, grupos de atendimentos em habilidades sociais (GHS), acolhimento de pais e responsáveis e atividades que contribuem para um melhor aproveitamento do serviço assistencial.

**427****Pacientes atendidos
em 2023****27.836****Atendimentos:
Terapia ABA, Fonoaudiologia
Terapia Ocupacional e Médico**

Estrutura

Localizado em um prédio com mais de 1.000 m², o Núcleo conta com sala de terapia ocupacional com mais de 100 m², cozinha terapêutica, consultório médico, salas de fonoaudiologia e terapia ABA, salas administrativas, todas divididas de forma otimizada em um prédio de três andares com vagas para embarque e desembarque adaptadas para garantir segurança e acessibilidade aos beneficiários.

Com o aumento na procura pelo serviço, em 2023, teve início a ampliação física do NAMA que, a partir de 2024, passa a contar com 5 novas salas para aplicação de terapia ABA, totalizando 23, mais uma sala de coordenação e um fraldário.

Cuidado que inspira

Pioneiro no segmento dentro da área de atuação da Unimed Leste Paulista, com apenas três anos de atuação, o NAMA se tornou referência para demais singulares do Sistema Unimed.

Desde a inauguração, a equipe da ULP se coloca à disposição para apresentar a estrutura e funcionamento do NAMA para instituições de diversas partes do Brasil. Em 2023, diversas instituições estiveram em contato com a Cooperativa, entre elas o Hospital Beneficência Portuguesa, de Campinas, e as Unimeds da Costa do Descobrimento, Amparo, Limeira, Pirassununga, Varginha, Maringá, Bandeirantes, Presidente Prudente e Rondônia.



**NAMA oferece completa
infraestrutura aos pacientes**

Unimed Leste Paulista apresenta NAMA como case de sucesso em Minas Gerais

A diretoria executiva da Unimed Leste Paulista (ULP) marcou presença no 26º Simpósio das Unimeds do Estado de Minas Gerais, o SUEMG, realizado entre os dias 9 e 11 de agosto, em Tiradentes.

Na ocasião, a ULP apresentou o Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA) no painel Experiências de Sucesso.

Sob o tema “*Transtorno do Espectro do Autista: Racionalização da Assistência Através da Verticalização*”, o diretor superintendente Dr. Flavio Rogério Villar Silva apresentou o case para diretores e representantes de outras Unimeds que estiveram presentes no evento.

O painel é uma oportunidade para que as Singulares mineiras compartilhem suas ações de destaque e o que as tornam casos de sucesso. Este ano, pela primeira vez na história do simpósio, uma Unimed de fora do Estado foi escolhida para se apresentar.



Dr. Flávio Villar no 26º SUEMG

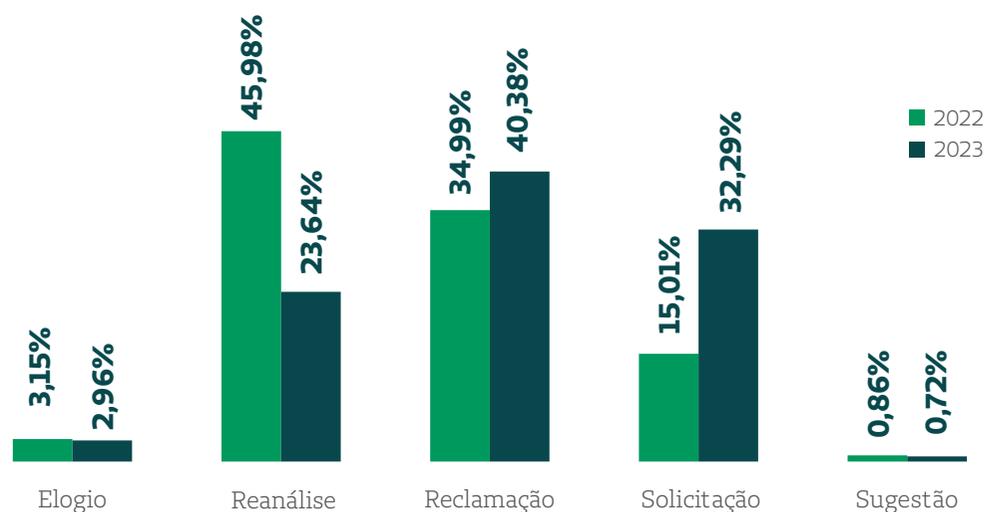
Cuidar também é ouvir

(GRI 416-1)

OUVIDORIA

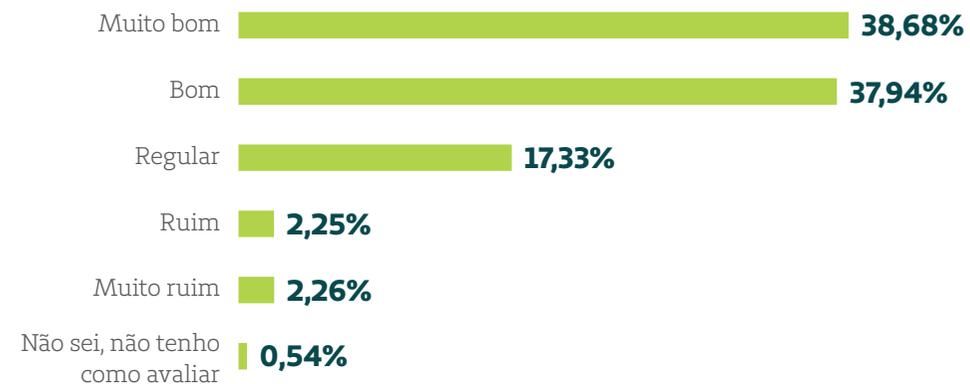
Considerada uma área de extrema importância na Unimed Leste Paulista, a Ouvidoria é o departamento responsável por prestar orientações e garantir resoluções imparciais. É por meio dela que os beneficiários manifestam suas opiniões e resolvem eventuais conflitos. Através do setor, é possível identificar falhas, propor e executar mudanças nos processos da Cooperativa.

Demandas da ouvidoria

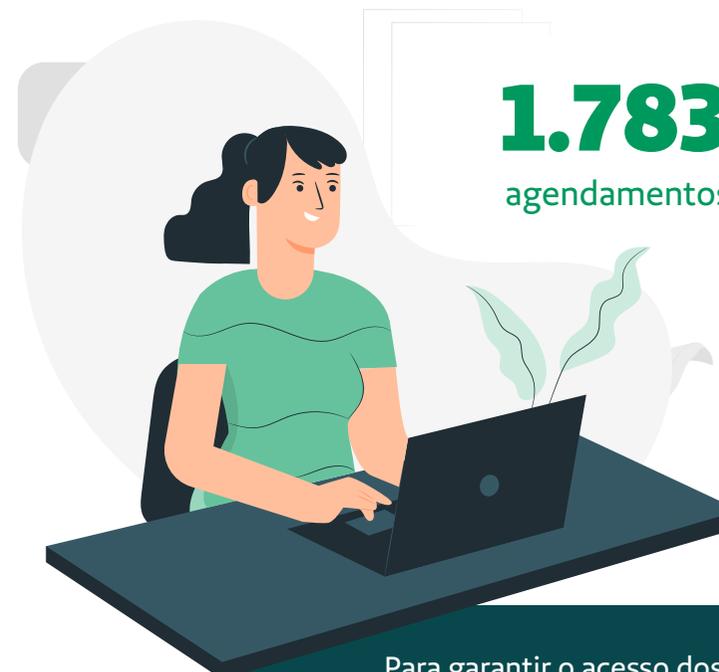
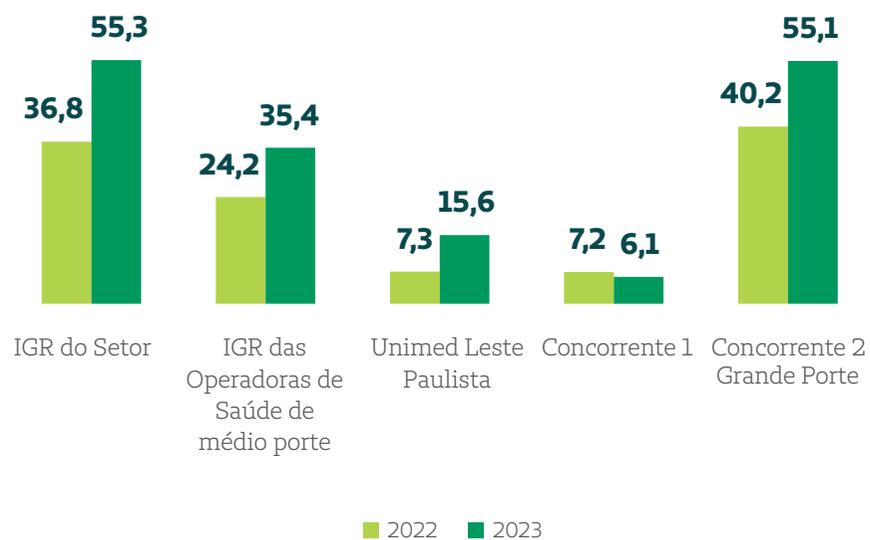


Pesquisa de satisfação geral

Anualmente, a ULP avalia a satisfação dos beneficiários por meio de pesquisa quantitativa contratada. Em 2023, os clientes foram questionados sobre como eles avaliam o plano de saúde.



Índice geral de reclamação



1.783
agendamentos

Para garantir o acesso dos beneficiários a consultas e/ou procedimentos, a Unimed Leste Paulista dispõe da Central de Agendamento

SOCIEDADE

Nossos pilares para um mundo melhor

(GRI 413-1)

Entendendo sua importância no meio em que está inserida, a Unimed Leste Paulista realiza, ao longo do ano, eventos para promoção de saúde e bem-estar, campanhas de cunho social e participação em ações promovidas por empresas e instituições diversas.

Circuitos Saúde na região

Com o propósito de levar saúde e bem estar para a população, a Unimed Leste Paulista esteve presente com o Circuito Saúde em sete dos onze municípios da sua área de cobertura em 2023.

Promovido pelo departamento de Comunicação e Marketing em parceria com a Medicina Preventiva e NAMA, a ação realizada ao longo de sete meses do ano proporcionou, gratuitamente, aferição de pressão, testagem de glicemia, aulas de dança, massagem e orientações gerais sobre saúde e hábitos saudáveis ministradas por enfermeiros, nutricionistas, educadores físicos e outros profissionais da área da saúde. Além disso, as crianças que acompanharam os adultos nos eventos puderam aproveitar o espaço kids, com recreação, pintura facial e jogos educativos.

Ao todo, mais de 600 pessoas participaram dos Circuitos Saúde realizados em Aguaí, Tambaú, Vargem Grande do Sul, Santa Cruz das Palmeiras, Casa Branca, São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal, em 2023.



**Mais de 600 pessoas participaram do
Circuito Saúde Unimed em 2023**

Doações de alimentos e roupas para instituições da região

Duas instituições sociais de São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal receberam doações de alimentos, produtos de higiene e roupas de cama da ULP, após campanha realizada no primeiro semestre de 2023 com os colaboradores.

O material foi arrecadado pela área de Gestão de Pessoas e reuniu kits de higiene pessoal, cobertores, travesseiros, lençóis e mais de 155 unidades de alimentos como arroz, açúcar, macarrão e enlatados.

O montante foi dividido entre o Lar São José e o Lar da Terceira Idade da Assistência Vicentina, de São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal, respectivamente. Ambas as instituições são beneficentes e acolhem idosos em situação vulnerável.



**Instituições da região recebem doação
feita por colaboradores da ULP**

Dia das Crianças com ação especial

No primeiro sábado de outubro de 2023, a Unimed Leste Paulista esteve presente na comemoração do Dia das Crianças, promovida pela Associação Comercial e Empresarial de São João da Boa Vista.

O evento, ocorrido na Praça Cel. Joaquim José durante todo o sábado, reuniu cerca de dez empresas e instituições para criar, gratuitamente, um dia de festa para as crianças sanjoanenses.

Durante a ação, a equipe do Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista (NAMA), encantou as crianças que passaram pelo local, com jogos e brincadeiras para todas as idades.

Este é o segundo ano consecutivo que a Unimed Leste Paulista participa do evento.



Equipe da ULP participa da comemoração do Dia das Crianças

Medicina Preventiva presente em evento de cafeicultura em Espírito Santo do Pinhal

Conhecida pela qualidade do café produzido nas suas terras, Espírito Santo do Pinhal recebeu no dia 8 de dezembro, a Ofi Conexão Café, evento que reuniu pequenos e médios produtores de café da região.

O encontro ainda contou com a presença de Gustavo Rennó, apresentador do programa de TV “No pé do café”, e foi transmitido simultaneamente para outras 12 filiais da Ofi Coffee espalhadas pelo Brasil.

No local, os produtores participaram de debates sobre mercado, técnicas de plantação e cultivo da fruta e contou com a presença da equipe de medicina preventiva durante todo o evento aferindo pressão e realizando testes glicêmicos nos participantes.

Cerca de 40 atendimentos foram realizados ao longo da manhã.



Ação contou com a presença da
Medicina Preventiva da ULP

Creche recebe visita do papai noel da Unimed

Os alunos da EMEB Prof. Maria de Lourdes Teixeira, em São João da Boa Vista, receberam a visita mais que especial do Papai Noel da Unimed Leste Paulista, no último dia do ano letivo de 2023.

A tradição realizada há mais de dez anos alcança uma média de 100 a 200 crianças em idade entre um e três anos.

No evento, elas puderam conversar, abraçar e tirar fotos com o bom velhinho, vivido pelo colaborador Sebastião Junior, supervisor do departamento de Relações Empresariais da empresa.

Este ano, a Cooperativa Médica distribuiu 145 kits contendo doces e fruta.



Papai Noel visita creche sanjoanense

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Um olhar para o futuro

(GRI 3-3 | 306-2)

Sendo uma das maiores instituições de saúde da região em que atua, a Unimed Leste Paulista se preocupa diariamente com as questões ambientais, adotando posturas voltadas à sustentabilidade. Uma delas é o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS) no Hospital, fiscalizado por um comitê próprio formado por colaboradores de diversos setores da instituição.

O HMU demanda uma atenção especial em relação aos impactos ao meio ambiente, seja pelo consumo de água e energia ou pela produção de resíduos sólidos e efluentes.

De acordo com as legislações vigentes, o comitê aponta todas as ações relativas ao gerenciamento dos resíduos do serviço, considerando a proteção à saúde pública, do meio ambiente, de colaboradores, cooperados, pacientes e demais públicos.

Ao longo do ano, o grupo elabora campanhas de conscientização para o público interno sobre os perigos do descarte inadequado de resíduos. Em relação ao lixo comum, a coleta fica a cargo da rede municipal.

O aumento na geração dos resíduos recicláveis, químicos e biológicos se explicam, majoritariamente, pelo aumento na taxa de ocupação hospitalar. Em 2023, o HMU teve um aumento significativo na demanda por serviços médicos.

A fim de garantir a qualidade e segurança dos pacientes, foi implantado o uso de equipamentos descartáveis, resíduos de materiais hospitalares e outros insumos necessários para manter os rigorosos padrões de segurança e higiene.

Outro fator que ocasionou o aumento de resíduos foi o descarte de peças do enxoval em lixo biológico. O enxoval hospitalar, incluindo roupas de cama, uniformes e outros itens têxteis, pode estar sujeito a contaminações por fluidos corporais, secreções e outros resíduos. A inclusão dessas peças nos resíduos biológicos é uma medida preventiva para minimizar o risco de disseminação de patógenos, garantindo a biossegurança em todas as etapas de gerenciamento de resíduos.

Já a diminuição na geração de resíduos comuns se deu com a revisão e aprimoramento de processos, onde foram identificadas oportunidades para reduzir o desperdício de alimentos e embalagens gerados pelo refeitório da instituição. Ademais, a Cooperativa incentiva diariamente uma cultura de conscientização entre os colaboradores a fim de evitar desperdícios.

Com um monitoramento rigoroso de datas de validade, otimização de estoques, e treinamento contínuo da equipe de cozinha, foi notada uma diminuição no descarte de alimentos, diminuindo a geração de resíduos comuns.

Resíduos **biológicos e químicos**

Destinação: Autoclavagem e incineração

38.433 kg

41.319 kg

■ 2022
■ 2023

Resíduos **recicláveis**

Descarte feito por empresa especializada

13.666 kg

14.753 kg

Resíduos **comuns**

Destinação: Aterro sanitário

73.868 kg

68.460 kg

Consumo de água em m³

(GRI 303-1)

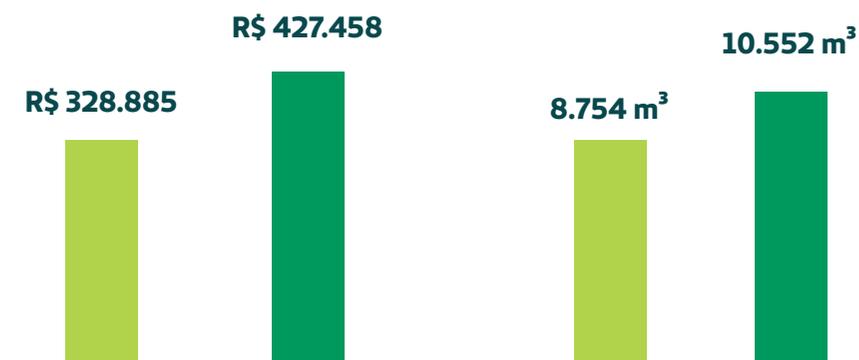
Ao longo de 2023, foi observado um aumento de, aproximadamente, 18% no número de cirurgias, o que reflete na quantidade de pacientes internados no Hospital e Maternidade Unimed. Essa variação no fluxo de pacientes ocasionou um aumento de 7,24% em relação a 2022.

Em relação à Cooperativa, englobando todas as unidades de atendimento e recursos próprios*, a justificativa para o aumento do consumo se deve ao acréscimo de 12,5% no quadro de colaboradores e o reajuste em 9,56% das tarifas.

Outros fatores que contribuíram para essa variação em relação ao ano anterior foram as inúmeras reformas e manutenções para melhorias de estruturas físicas na sede da Cooperativa e nos prédios onde funcionam o NAMA, os setores Jurídico e Gestão de Pessoas e a Unidade de Santa Cruz das Palmeiras.

Consumo total e gastos

Hospital e Maternidade Unimed



Sede Administrativa, Recursos Próprios* e Unidades de Atendimento



■ 2022 ■ 2023

*Exceto HMU

Consumo de energia em KWh

(GRI 302-1)

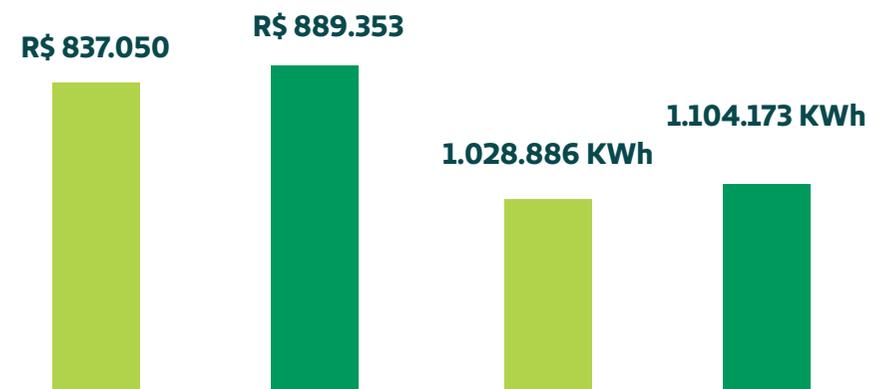
Assim como observado em relação ao consumo de água, a variação no consumo de energia do HMU se deve ao acréscimo de 18% no número de cirurgias realizadas ao longo do ano, gerando um número maior de pacientes internados.

Já o aumento no consumo da cooperativa se deve, em grande parte, ao reajuste tarifário em 9,53% para baixa tensão e 3,15% para alta tensão.

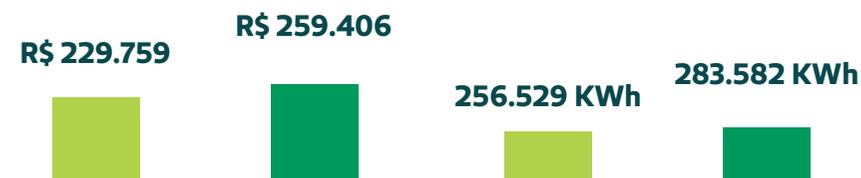
Outro fator considerável foram as ondas de calor sentidas em todo território brasileiro, aumentando a utilização do ar-condicionado.

Consumo total e gastos

Hospital e Maternidade Unimed



Sede Administrativa, Recursos Próprios* e Unidades de Atendimento



■ 2022 ■ 2023

*Exceto HMU

FORNECEDORES

Parcerias que geram valor

(GRI 2-6 | 204-1 | 414-1 | 414-2)

O setor de Suprimentos e Serviços da Unimed Leste Paulista é o responsável, entre outras coisas, pelo núcleo de compras da instituição, a fim de atender as demandas de todos os departamentos.

Seguindo diretrizes aprovadas pela direção da Cooperativa, o setor é responsável por selecionar os fornecedores de bens e serviços que envolvem medicamentos, materiais médicos, equipamentos hospitalares e de tecnologia, veículos, materiais de escritório, higiene e limpeza, gêneros alimentícios, logística, manutenção predial, manutenção de equipamentos, entre outros.

Em 2023, o departamento realizou diversos aprimoramentos com o objetivo de aperfeiçoar o serviço. Foram eles:

- **Melhorias nas funcionalidades do Sistema Tasy, utilizado para cotação e ordens de compras.**
- **Revisão e implantação de critérios para qualificação e avaliações de fornecedores.**
- **Implantação do indicador de compras urgentes.**
- **Retorno da SND* para a instituição e aumento de colaboradores para atender a demanda do setor.**

*Serviço de Nutrição e Dietética

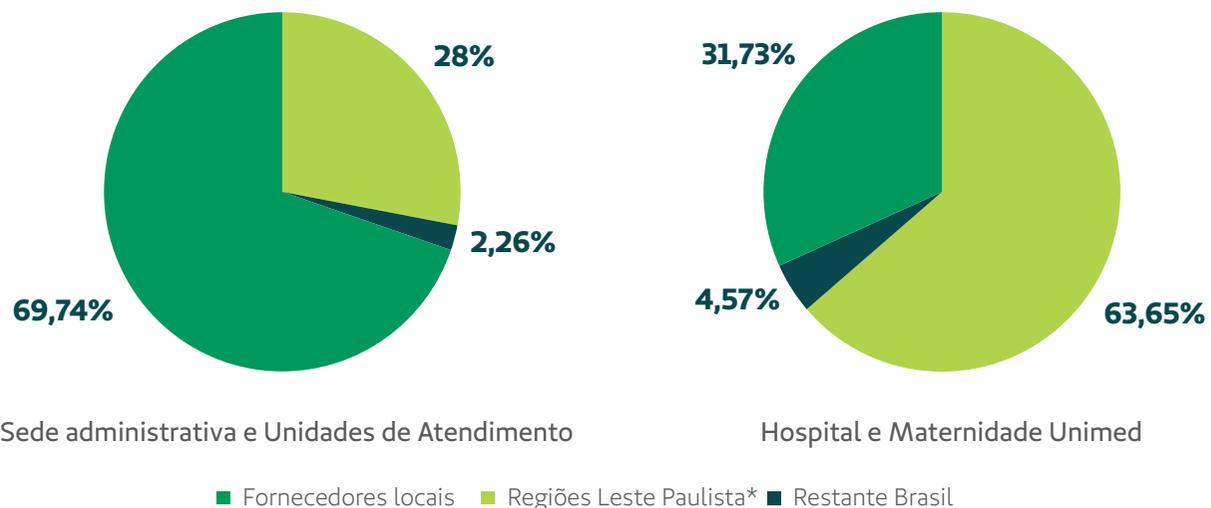
Crítérios para contratação de fornecedores

Guiada pelo Manual do Fornecedor, a Unimed Leste Paulista estabelece controles internos que asseguram que os processos de compras e contratação sejam idôneos, padronizados e transparentes, tendo os seguintes resultados:

- **Melhor qualidade:** Adquirindo produtos e/ou serviços de qualidade comprovada, que tenham as especificações solicitadas e exigidas pelos órgãos competentes;
- **Menor custo:** Negociando os menores custos para materiais, insumos e serviços junto aos seus fornecedores conforme os parâmetros de qualidade;
- **Melhor atendimento:** buscando atendimento ágil, cordial e eficiente nos fornecedores, seja durante ou no pós-vendas.

O setor de Suprimentos e Serviços sempre prioriza fornecedores regionais qualificados/avaliados e que cumpram todas as exigências legais.

Distribuição de fornecedores por região



*Gastos fora do município justificam-se pela indisponibilidade dos itens nos fornecedores locais e preços expressivamente mais altos, além de alguns itens se tratarem de materiais médicos, medicamentos, equipamentos e mão de obra especializada da área médica.



Acesse aqui o **Manual de Orientações ao Fornecedor**

8.200

compras realizadas pelo
departamento de
Suprimentos e Serviços

LGPD

Proteger dados é proteger pessoas

(GRI 2-6 | 418-1)

Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados do cliente

Assim como nos anos anteriores, a Unimed Leste Paulista não registrou nenhuma queixa comprovada relativa à violação da privacidade e perda de dados de clientes perante a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

O Programa de Governança em Privacidade, implementado pela Cooperativa, norteia o tratamento de dados pessoais, incluindo coleta, uso e armazenamento em conformidade com os princípios e diretrizes estabelecidos pela legislação em vigor, impedindo a violação e perda de dados.

Anualmente, a ULP investe no aprimoramento da *Data Protection Officer* (DPO), responsável pela proteção de dados, e sua suplente. Em 2023, elas realizaram o Curso de Atualização em Privacidade e Proteção de Dados, e representaram a Cooperativa no Dia Internacional da Privacidade e Proteção de Dados e no *Workshop* para a implantação do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados Pessoais.

Aprimoramento da equipe através de treinamentos, *workshop*, encontros técnicos, lives e palestras:

- Cultura da privacidade e os benefícios junto ao cotidiano operacional das cooperativas.
- Direitos do titular dos dados pessoais e o Sistema Unimed.
- As consequências do roubo/vazamento de dados.
- Incidentes de segurança da informação no segmento de saúde.
- Como correlacionar as boas práticas de Segurança da Informação com a Proteção de Dados.
- Privacidade e proteção de dados e o impacto nas relações trabalhistas.

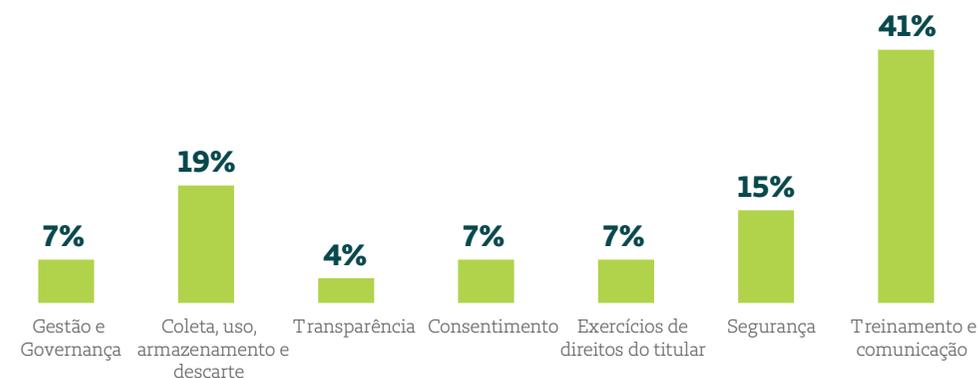
Ações desenvolvidas

Ao longo de 2023, a Cooperativa desenvolveu diversas ações com o objetivo de integrar e divulgar os controles relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados. Entre os projetos, foram feitas a integração de mais de 200 novos colaboradores e a nomeação dos Multiplicadores LGPD.

A equipe encarregada pelo Programa de Governança em Privacidade de Dados Pessoais também esteve atenta à revisão periódica dos documentos institucionais que integram o Programa, promoveu a divulgação da Cartilha LGPD a todos os colaboradores e elaborou o material de comunicação preventiva, a fim de evitar golpes cibernéticos.

Entre outros trabalhos realizados em 2023, a Cooperativa ainda implantou um novo formulário para exercício dos direitos dos titulares, elaborou e divulgou a Política Institucional de Definição de Manutenção de Senhas e emitiu Parecer Técnico para demandas internas e externas relacionadas à LGPD.

Ações/Demandas pilares do programa de governança em privacidade - LGPD



Gestão e Governança: ação de aculturação com a nomeação e capacitação de colaboradores específicos.

Coleta, Uso, Armazenamento e Descarte: análise/parecer e ajustes de termos, formulários, contratos e aditivos demandados por departamentos internos da ULP, beneficiários e fornecedores.

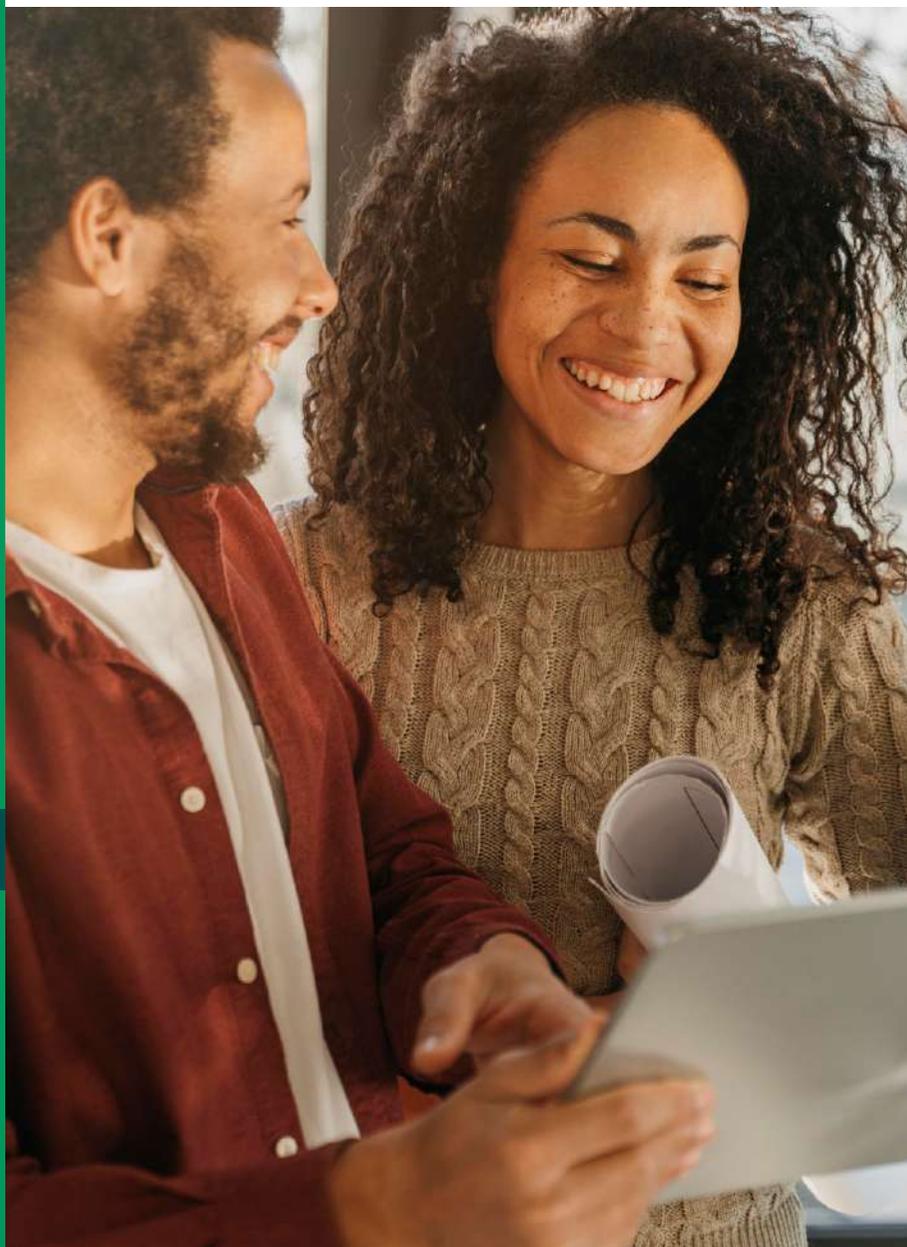
Transparência: ação de divulgação do aviso externo e política de privacidade.

Consentimento: ajustes no banner de *cookies*, no currículo *web* e parecer sobre formulário de termo de consentimento.

Exercício de Direitos do Titular: parecer demandado por departamento interno visando o melhor atendimento do beneficiário.

Segurança: comunicados e políticas visando garantir a segurança da informação.

Treinamento e Comunicação: cartilhas e treinamentos internos (integração) e externos (*lives*, *workshop*, encontros técnicos, palestras etc).



COMUNICAÇÃO

(GRI 417-3)

Integrar-se à sociedade em que está inserida, com uma comunicação clara e efetiva, é o que faz com que a Unimed Leste Paulista seja a operadora de saúde mais lembrada na sua área de atuação. Para isso, a Cooperativa dispõe de um departamento de Comunicação e Marketing, responsável por desenvolver e gerir ações e projetos específicos para todos os seus públicos, sejam eles cooperados, colaboradores ou clientes.

Com canais de comunicação específicos, a ULP mantém seu público inteirado e engajado nos principais acontecimentos da instituição, além de propagar informações de saúde, qualidade de vida e cooperativismo. Em 2023 não foi registrado caso de não conformidade com regulamentos relativos à comunicação e marketing da ULP.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Clientes

- Site
- Redes sociais
- Aplicativo
- E-mail marketing
- Canais de rádio e televisão
- Outdoor
- Mídia impressa

Médicos Cooperados

- Revista impressa
- WhatsApp
- E-mail
- Aplicativo
- Newsletter

Colaboradores

- WhatsApp
- E-mail
- Newsletter
- Intranet

Principais trabalhos desenvolvidos



Ação "Cultivando Memórias"



Ação "Quem doa cabelos, doa sorrisos"



Campanha Dia Imperdível



Revista do Cooperado



Diretoria Executiva
Unimed Leste Paulista

DESTAQUES DA GESTÃO

Nos últimos quatro anos, a Unimed Leste Paulista passou por inúmeros desafios, talvez nenhum tão expressivo quanto a pandemia da Covid-19.

No entanto, apesar da situação exigir uma maior atenção, a Cooperativa se adaptou e continuou crescendo, abrindo novos recursos e fazendo melhorias na instituição.

Veja algumas delas.

Núcleo de Assistência Multidisciplinar ao Autista é inaugurado em São João da Boa Vista

Implantado em 2020, o recurso próprio se tornou referência para outras instituições da área.

Prestando assistência com uma equipe multidisciplinar, o NAMA passou por diversas melhorias desde a sua instalação em 2020. Sua equipe passou de 25 colaboradores, em 2021, para 49, em 2023.

Atualmente, o recurso próprio conta com um prédio de mais de 1.000 m² e três andares, totalmente adaptados para garantir a segurança e acessibilidade dos beneficiários.

Unilab recebe expansão

Em decorrência da pandemia, a área técnica do Laboratório Unilab, localizada no Hospital e Maternidade Unimed, precisou ser transferida para um espaço físico maior.

O novo laboratório conta com ampla recepção, salas de espera e coleta infantil, sala de provas funcionais equipadas com cadeiras reclináveis, TV, wi-fi e ar-condicionado, duas salas de coleta com maca, sala ginecológica, sala de espermograma, oito salas de coletas e sete guichês de atendimento.

Nos últimos quatro anos, os exames laboratoriais passaram de cerca de 496 mil, em 2020, para 834 mil, em 2023.

Em 2021, um novo posto de coleta foi inaugurado em Espírito Santo do Pinhal. Com 215 metros quadrados, o local possui nove salas de coleta e é equipado com ar-condicionado, televisores e wi-fi.

Beneficiários passam a contar com Centro de Oncologia e Terapia Infusional

Em 2021, a Unimed Leste Paulista investiu em mais um recurso próprio: o Centro de Oncologia e Terapia Infusional, localizado nas dependências do Hospital e Maternidade Unimed. O espaço é destinado à assistência de pacientes com câncer ou outras condições de saúde que necessitem de uso regular de medicações intravenosas.

Além do benefício da localidade, outro diferencial é a retaguarda disponibilizada no HMU, como recursos laboratoriais e de imagem, médicos plantonistas das mais diversas especialidades, Unidade de Terapia Intensiva e outros.

Mensagem da
diretoria

A marca Unimed

Perfil Unimed
Leste Paulista

Governança
corporativa

Sobre o relatório

Cuidado com
nossos públicos

Comunicação

**Destaques
da gestão**

Desempenho
econômico

Anexos

Índice GRI



Melhorias no Hospital e Maternidade Unimed

2020 trouxe a conclusão da ampliação e construção de um anexo com 3,2 mil metros quadrados no Hospital e Maternidade Unimed, onde hoje se encontra a nova ala assistencial, almoxarifado, Laboratório Unilab e Centro de Oncologia e Terapia Infusional.

Além das melhorias físicas, ainda em 2020, a Diretoria Executiva decidiu unificar as atividades dos setores de Recursos Humanos, Departamento Pessoal da Cooperativa, Faturamento e Auditoria de Enfermagem com os do HMU. Outras mudanças nesse sentido também foram feitas nas áreas de Compras, OPME, Informações Gerenciais e Manutenção Predial.

Com o avanço da pandemia da Covid-19, em 2021, a ULP investiu R\$ 800 mil na locação e aquisição de respiradores, monitores multiparâmetros e bombas de infusão. Novos leitos, próprios para pacientes com covid-19, também foram montados na Unidade de Terapia Intensiva e enfermaria.

Pensando no bem-estar dos seus pacientes, o HMU adquiriu, ainda em 2021, um novo tanque de distribuição de oxigênio, com capacidade para 4.950m³, quase três vezes maior que o anterior.

Ao longo dos últimos quatro anos, o HMU passou por diversas outras melhorias como reformas nos vestiários para colaboradores, reformas nos vestiários do Centro Cirúrgico e sanitários.

No que diz respeito aos locais voltados aos cuidados dos pacientes, foram reformados:

- **Pronto Atendimento**
- **Quartos da área de *Day Clinic***
- **Sala de cirurgia**
- **Sala para recém-nascidos**
- **Consultórios de pediatria**

Visando aprimorar os atendimentos pediátricos foram instaladas salas de espera específicas para o público adulto e infantil.



DESEMPENHO ECONÔMICO

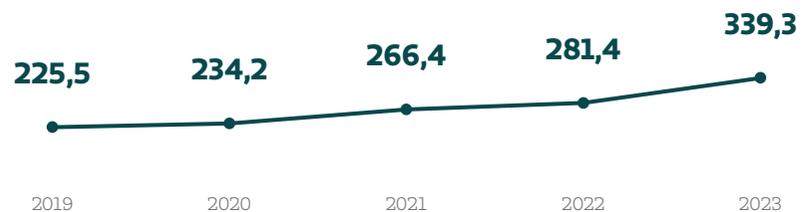
(GRI 201-1)

Um olhar mais acurado para os números da Unimed Leste Paulista permite mensurar a importância e responsabilidade social da instituição.

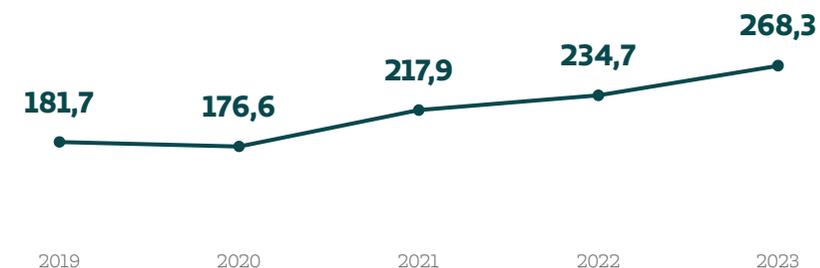
Repleta de desafios, a Cooperativa vem superando as adversidades impostas pela crise sanitária da Covid-19 e evoluindo de forma constante em todas as esferas.

Neste capítulo, serão apresentados os índices econômicos e financeiros da ULP.

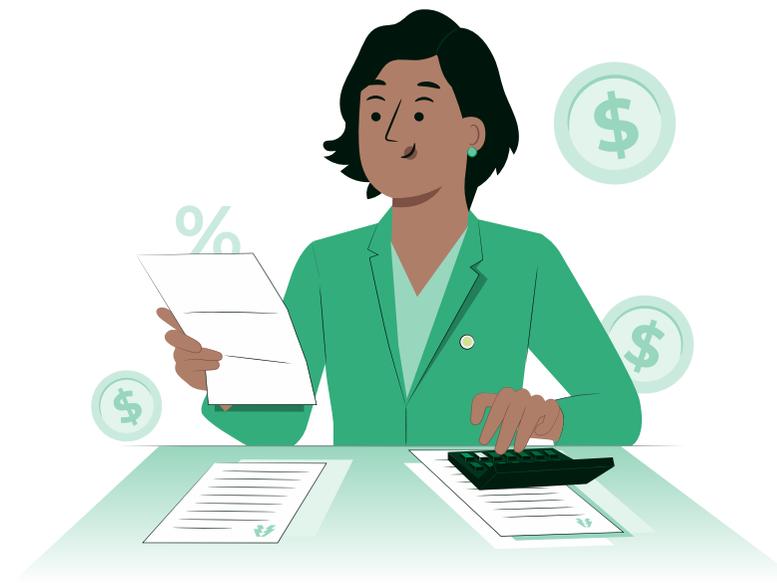
Total dos **ingressos** em milhões de reais



Custo **assistencial** em milhões de reais



Evolução da receita **financeira e patrimonial**





Sinistralidade



Ticket médio



Gasto médio



A sinistralidade consiste na relação entre os custos assistenciais e as mensalidades dos seus beneficiários.

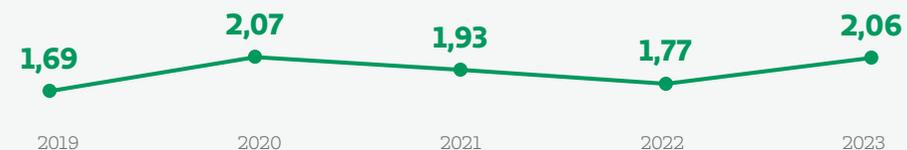


Índice econômico e financeiro

LIQUIDEZ CORRENTE

Mostra a relação entre os ativos conversíveis em dinheiro no curto prazo e as dívidas de curto prazo.

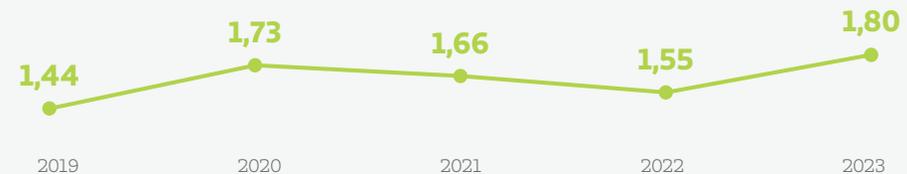
$$\text{Liquidez corrente} = \frac{\text{Ativo circulante}}{\text{Passivo circulante}} = \mathbf{2,06}$$



LIQUIDEZ GERAL

Mede a capacidade de pagamento "geral" da operadora.

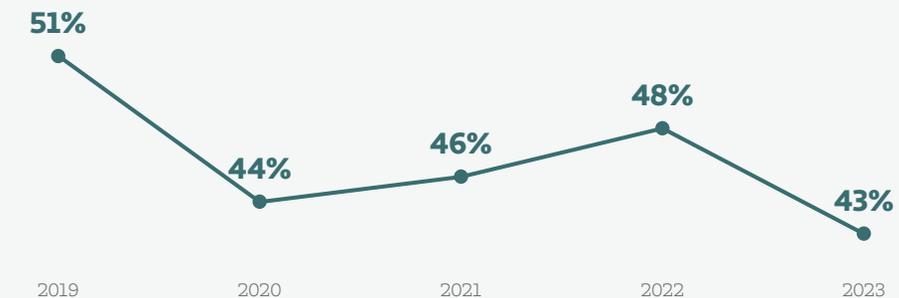
$$\text{Liquidez geral} = \frac{\text{Ativo circulante (+) realizável a longo prazo}}{\text{Passivo circulante (+) passivo não circulante}} = \mathbf{1,80}$$



ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO

Mede o comprometimento do Ativo da empresa por seus Passivos de curto e de longo prazo.

$$\text{Índice de endividamento} = \frac{\text{Passivo circulante (+) passivo não circulante}}{\text{Ativo total}} = \mathbf{43\%}$$



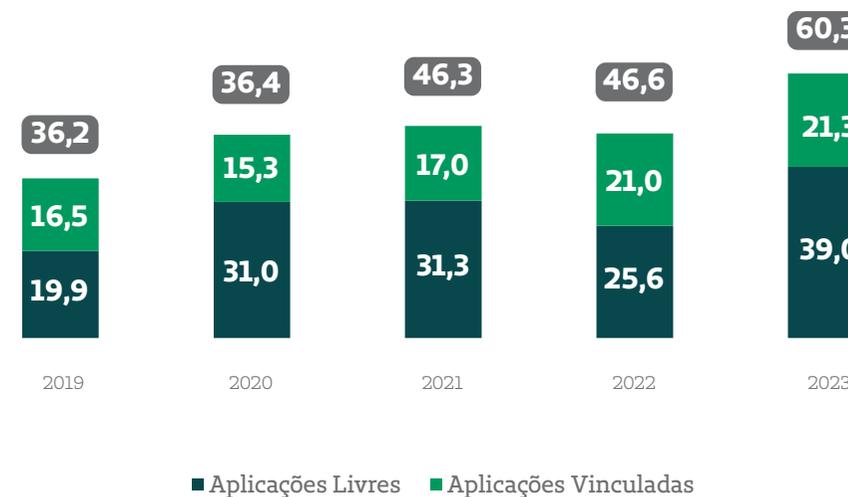
Despesas administrativas

Mostra a representatividade das despesas administrativas em relação as receitas (ingressos totais).

$$\text{Índice de despesas administrativas} = \frac{\text{Despesas administrativas}}{\text{Ingressos totais}} = 7,4\%$$

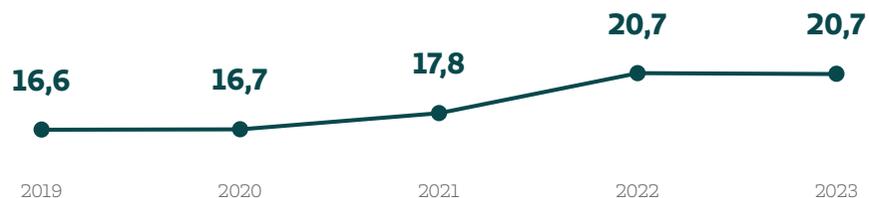


Recursos financeiros em milhões de reais

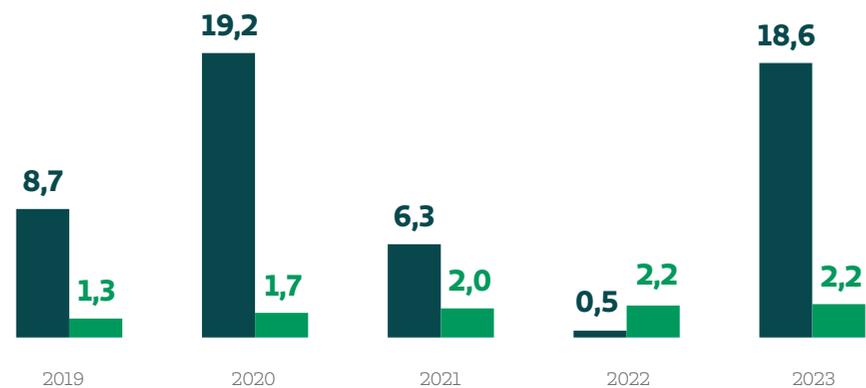


Os recursos financeiros demonstram crescimento de **66% em 2023**, em relação à 2019

Provisões técnicas em milhões de reais



Geração de resultados em milhões de reais



■ Resultado do exercício ■ Juros sobre capital



Anexos

Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Diretores, Conselheiros e Cooperados da

Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico

São João da Boa Vista – SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da **Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico** (Operadora), identificadas como controladora e consolidada, respectivamente que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras individuais e consolidadas acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da **Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico** em 31 de dezembro de 2023, o desempenho individual e consolidado de suas operações e os seus fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB).

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir, intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à Operadora, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas.

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Outros assuntos

As demonstrações financeiras do exercício anterior, findo em 31 de dezembro de 2022, cujos valores estão apresentados para fins de comparabilidade, foram por nós auditadas, e emitimos relatório em 24 de fevereiro de 2023 com opinião sem modificação.

Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras individuais e consolidadas e o relatório do auditor

A administração da Operadora é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração. Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras individuais e consolidadas não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou com o nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluímos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.

Responsabilidades da administração e da governança pelas demonstrações financeiras individuais e consolidadas

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras individuais e consolidadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e com as normas internacionais de relatório financeiro (IFRS), emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (IASB) pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Operadora continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras individuais e consolidadas, a não ser que a administração pretenda liquidar a Operadora ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Operadora são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras individuais e consolidadas

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras individuais e consolidadas, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada, de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtivemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtivemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados nas circunstâncias, mas não com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Operadora.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluímos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Operadora e sua controlada. Se concluímos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras individuais e consolidadas ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Operadora a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos

de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2024.

AF&H Auditores Independentes
CRC – 2SP038543/O-3



Rogerio Marino

Contador – CRC 1SP187430/O-9

PARECER DO CONSELHO FISCAL

UNIMED LESTE PAULISTA

EXERCÍCIO FINDO EM 31/12/2023

O Conselho Fiscal da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, em reunião realizada em 05 de março de 2024, examinou os demonstrativos contábeis e financeiros referentes ao exercício de 2023.

Com base nas avaliações finais efetuadas, e nos acompanhamentos mensais realizados por este conselho durante o período, o Conselho Fiscal é de opinião que os referidos documentos representam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, o desempenho da Administração e a posição patrimonial e financeira da Cooperativa, em 31 de Dezembro de 2023, em conformidade com o Relatório e o Parecer dos Auditores Independentes da empresa AF&H Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis de 31/12/2023.

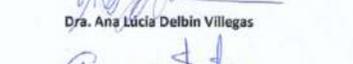
São João da Boa Vista, 05 de março de 2024.



Dr. Wagner Santa Catharina



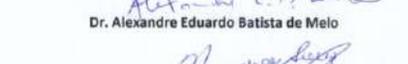
Dra. Ana Lúcia Delbin Villegas



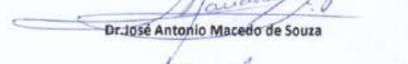
Dr. Leonardo Gomes da Silva



Dr. Alexandre Eduardo Batista de Melo



Dr. José Antonio Macedo de Souza



Dr. José Henrique Pazim



funcional
health tech

Ao proceder à apuração da PEONA, com os dados atualizados até dezembro/2023, pudemos aferir a PEONA Real até o mês setembro/2023 (em razão do descarte de 3 meses), e observamos que foi realizado o ajuste no quadro auxiliar do DIOPS com relação ao reconhecimento dos custos oriundos de Rede Própria para o instante zero. Desta forma o fator foi alterado para **0,2603** para contabilização a partir de outubro/2023 e se manteve estável oscilando em torno das estimativas. Indicando que o fator está bem ajustado à realidade atual da Operadora.

Diante do exposto, para garantir a continuidade da consistência das estimativas, indicamos a manutenção do fator PEONA de **0,2603** para contabilização a partir de janeiro/2024.

E – assumir, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe sprouver;

F – estar ciente que qualquer comissão ou omissão de informação, no que tange aos trabalhos por mim executados, que vier a dar causa à instauração do regime de direção fiscal ou liquidação extrajudicial nos últimos 12 (doze) meses à data de instauração, poderá levar a indisponibilidade dos meus bens, com base no disposto no inciso I, do § 3º, do art. 24-A, da Lei 9.656/1998.

Barueri - SP, 19 de fevereiro de 2024.

TATIANE PIRES QUEIROZ DELAZARI:01362004600
Tatiane Pires Queiroz Delazari
MIBA nº 3.508

funcional
health tech

ALAMEDA RIO NEGRO, 181, EDIFÍCIO WEST POINT, 4º ANDAR, ALPHAVILLE INDUSTRIAL
BARUERI - SP - CEP 06454-000

www.funcionalhealthtech.com.br

funcional
health tech

Termo de Responsabilidade Atuarial e Provisões Técnicas

4º TRIMESTRE DE 2023

Eu, **Tatiane Pires Queiroz Delazari**, telefone (11) 2424-4605, e-mail tai.melo@funcionalcorp.com.br, inscrita no CPF sob o n.º 013.620.046-00, como atuária legalmente habilitada, com número de registro profissional MIBA 2.677, sou responsável pelo cálculo das Provisões Técnicas da operadora Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, registrada sob o n.º 35.808-8 na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

DECLARO, para os devidos fins de direito:

A - que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios atuariais e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente. Desta forma, as Provisões Técnicas foram verificadas e apuradas com base em metodologias atuariais de cálculo aderentes à realidade operacional da operadora;

B – que no quadro abaixo estão dispostos os valores das provisões apuradas por mim para cada mês do trimestre em referência:

Mês de Competência	Provisão para Remissão	PEONA Outros Prestadores
Out/2023	R\$ 345.302,94	R\$ 4.187.626,04
Nov/2023	R\$ 332.189,64	R\$ 4.215.714,59
Dez/2023	R\$ 317.862,23	R\$ 4.244.416,00

C - que executei testes que atestam a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração do cálculo da Provisão para Remissão e PEONA Outros Prestadores.

D – em relação à Provisão para Remissão, não foram observados fatos relevantes.

ALAMEDA RIO NEGRO, 181, EDIFÍCIO WEST POINT, 4º ANDAR, ALPHAVILLE INDUSTRIAL
BARUERI - SP - CEP 06454-000

www.funcionalhealthtech.com.br

funcional
health tech

Eu, **Dr. Luis Antônio Estevam**, CPF nº 079.749.208-90, representante da operadora Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, registrada sob o n.º 35.808-8 na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, declaro que as informações fornecidas para apuração das provisões técnicas são fidedignas e consistentes com os demonstrativos contábeis da operadora e das informações encaminhadas à ANS por meio do DIOPS-XML. Declaro ainda que, estou ciente das informações anteriores e que os valores de provisões apuradas por metodologia atuarial foram refletidos nos registros contábeis da operadora e no DIOPS-XML encaminhado à ANS.

São João da Boa Vista - SP, 19 de fevereiro de 2024.

[Assinatura]
Dr. Luis Antônio Estevam
Representante Legal

ALAMEDA RIO NEGRO, 181, EDIFÍCIO WEST POINT, 4º ANDAR, ALPHAVILLE INDUSTRIAL
BARUERI - SP - CEP 06454-000

www.funcionalhealthtech.com.br

Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico.

**Balancos patrimoniais
em 31 de dezembro de 2023 e 2022**
Valores expressos em R\$

Ativo	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2023	2022	2023	2022
Circulante					
Disponível	4g / 4	34.524	34.563	1.749.771	837.304
Realizável		89.228.744	70.242.793	89.236.063	70.246.601
Aplicações financeiras	4c / 5	60.239.672	46.582.361	60.239.672	46.582.361
Aplicações garantidoras de provisões técnicas		21.365.896	21.021.883	21.265.896	21.021.883
Aplicações livres		38.973.776	25.560.478	38.973.776	25.560.478
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	4b / 4d / 6	9.335.705	6.775.434	9.335.705	6.775.434
Contraprestações pecuniárias a receber		5.085.182	3.998.903	5.085.182	3.998.903
Operadoras de planos de assistência à saúde		2.988.522	1.681.942	2.988.522	1.681.942
Outros créditos de operações com planos de assistência à saúde		1.262.001	1.094.589	1.262.001	1.094.589
Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora	4e / 7	8.012.730	5.854.120	8.012.730	5.854.120
Créditos tributários e previdenciários		5.117.179	4.473.218	5.124.164	4.476.818
Bens e títulos a receber	4f / 8	6.044.521	6.074.380	6.044.521	6.074.380
Despesas antecipadas		392.774	381.956	393.108	382.164
Conta corrente com cooperados		86.163	101.324	86.163	101.324
		89.263.268	70.277.356	90.985.834	71.083.905
Ativo não circulante					
Realizável a longo prazo		8.537.097	9.322.671	8.567.357	9.352.931
Aplicações financeiras	4c / 5	30.000	30.000	30.000	30.000
Aplicações livres		30.000	30.000	30.000	30.000
Depósitos judiciais e fiscais	4g / 9	8.183.014	8.968.588	8.213.274	8.998.848
Outros créditos a receber a longo prazo		324.083	324.083	324.083	324.083
Investimentos	4i / 10	16.112.991	14.747.227	3.934.739	3.344.171
Participações societárias pelo método de equivalência patrimonial		12.198.105	11.420.222	-	-
Participações societárias em rede assistencial		12.198.105	11.420.222	-	-
Participações societárias pelo método do custo		3.333.622	2.758.058	3.353.475	2.775.224
Outros investimentos		581.264	568.947	581.264	568.947
Imobilizado	4j / 4k / 11	11.822.065	11.413.264	30.246.569	29.949.542
Imóveis de uso próprio		2.431.856	1.770.643	15.039.632	7.627.553
Imóveis - hospitalares		-	-	11.198.529	4.449.376
Imóveis - não hospitalares		2.431.856	1.770.643	3.841.103	3.178.177
Imobilizados de uso próprio		5.978.286	5.454.032	8.829.905	8.793.992
Imobilizado - Hospitalares		2.766.222	2.446.396	5.201.436	5.308.700
Imobilizado - Não hospitalares		3.212.064	3.007.636	3.628.469	3.485.292
Imobilizações em curso		41.864	7.040	3.006.973	9.346.448
Outras imobilizações		2.982.649	3.160.335	2.982.649	3.160.335
Direito de Uso de Arrendamentos		387.410	1.021.214	387.410	1.021.214
Intangível	4l / 12	1.891.594	2.107.021	1.891.594	2.107.021
		38.363.747	37.590.183	44.640.259	44.753.665
Total do ativo		127.627.015	107.867.539	135.626.093	115.837.570

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Balancos patrimoniais
em 31 de dezembro de 2023 e 2022**
Valores expressos em R\$

Passivo	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2023	2022	2023	2022
Circulante					
Provisões técnicas de operações de assist. à saúde	4b / 4n / 13	19.724.577	19.474.252	19.724.577	19.474.252
Provisões de contraprestações		134.423	176.330	134.423	176.330
Provisão para ressarcimento		134.423	176.330	134.423	176.330
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		1.341.607	1.157.978	1.341.607	1.157.978
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores de serviços assistenciais		13.651.119	12.615.130	13.651.119	12.615.130
Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA)		4.597.428	5.524.814	4.597.428	5.524.814
Débitos de operações de assistência à saúde		748.850	561.922	748.850	561.922
Operadoras de planos de assistência a saúde		748.822	548.511	748.822	548.511
Outros débitos de operações com planos de assistência à saúde		28	13.411	28	13.411
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		849.469	972.202	849.469	972.202
Tributos e encargos sociais a recolher	4o / 14	5.530.105	4.128.492	5.742.068	4.264.268
Débitos diversos	4p / 15	15.586.374	14.208.733	15.619.161	14.231.010
Conta-corrente com cooperados		834.631	339.237	834.631	339.237
		43.274.006	39.684.838	43.518.756	39.842.891
Não Circulante					
Provisões técnicas de operações de assist. à saúde	4b / 4n / 13	1.748.990	1.803.521	1.748.990	1.803.521
Provisão para ressarcimento		183.439	267.565	183.439	267.565
Provisão de eventos a liquidar para o SUS		1.565.551	1.535.956	1.565.551	1.535.956
Provisões	4b / 4q / 16	8.976.207	9.512.808	8.976.207	9.512.808
Provisão tributos diferidos		-	-	-	-
Provisões para ações judiciais		8.976.207	9.512.808	8.976.207	9.512.808
Débitos diversos	4p / 15	168.000	370.112	198.260	400.374
		10.893.197	11.686.441	10.923.457	11.716.703
Patrimônio líquido	17				
Capital social		37.380.499	36.477.367	37.380.499	36.477.367
Reservas		30.774.380	19.066.729	30.774.380	19.066.729
Reservas de sobras		30.774.380	19.066.729	30.774.380	19.066.729
Resultado		5.304.933	952.164	5.304.933	952.164
Sobras de exercício		5.304.933	952.164	5.304.933	952.164
Participação dos não controladores		-	-	7.724.068	7.781.716
		73.459.812	56.496.260	81.183.880	64.277.976
Total do passivo e do patrimônio líquido		127.627.015	107.867.539	135.626.093	115.837.570

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Balancos patrimoniais
em 31 de dezembro de 2023 e 2022**
Valores expressos em R\$

	Nota explicativa	Controladora		Consolidado	
		2023	2022	2023	2022
Contraprestações efetivas / prêmios ganhos de plano de assistência	4s	241.301.778	208.275.073	241.301.778	208.275.073
Receitas com operações de assistência à saúde		242.144.338	213.199.427	242.144.338	213.199.427
Contraprestações líquidas	18	242.018.306	213.225.788	242.018.306	213.225.788
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde		126.032	(26.351)	126.032	(26.361)
Receita com resseguro		(842.560)	(4.924.354)	(842.560)	(4.924.354)
(-) Tributos diretos de operações com planos de assistência à saúde da operadora					
Eventos indenizáveis líquidos / sinistros retidos	4t	(195.341.198)	(180.365.897)	(192.635.611)	(178.215.953)
Eventos conhecidos ou avisados	19	(196.268.585)	(179.259.942)	(193.562.998)	(177.109.998)
Variação da provisão de eventos ocorridos e não avisados		927.387	(1.105.955)	927.387	(1.105.955)
Resultado das operações com planos de assistência à saúde		45.960.580	27.909.176	48.666.167	30.059.120
Outras receitas operacionais de planos de assistência à saúde		60.313	70.222	60.313	70.222
Receitas de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora		27.985.378	24.290.421	27.985.378	24.290.421
Receitas com operações de assistência médico-hospitalar		26.938.402	22.759.383	26.938.402	22.759.383
Receitas com administração de intercâmbio eventual - assistência médico hospitalar		1.027.503	1.520.468	1.027.503	1.520.468
Outras receitas operacionais		19.473	10.570	19.473	10.570
(-) Tributos diretos dfe outras atividades de assistência à saúde		(175.835)	(577.019)	(724.776)	(585.240)
Outras despesas operacionais com plano de assistência à saúde		(4.748.313)	(4.435.430)	(4.748.313)	(4.435.430)
Outras despesas de operações de planos de assistência à saúde		(28.073)	(23.621)	(28.073)	(23.621)
Programas de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças		(3.674.062)	(3.489.453)	(3.674.062)	(3.489.453)
(-) Recuperação de outras despesas operacionais de assistência à saúde					
Provisão para perdas sobre créditos		(1.046.178)	(922.356)	(1.046.178)	(922.356)
Outras despesas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da operadora		(29.280.925)	(26.500.008)	(29.823.758)	(27.019.242)
Resultado bruto		39.801.198	20.757.362	41.415.011	22.379.851
Despesas de comercialização		(1.760.861)	(1.649.027)	(1.760.861)	(1.649.027)
Despesas administrativas		(25.228.950)	(22.055.937)	(25.228.950)	(22.055.938)
Resultado financeiro líquido		7.589.201	3.552.467	7.654.961	3.613.852
Receitas financeiras		12.089.260	6.904.626	12.158.823	6.970.235
Despesas financeiras		(4.500.059)	(3.352.159)	(4.503.862)	(3.356.383)
Resultado patrimonial		1.850.859	1.895.958	1.072.976	1.227.038
Receitas patrimoniais		2.273.117	1.976.772	1.495.234	1.307.852
Despesas patrimoniais		(422.258)	(80.814)	(422.258)	(80.814)
Resultado antes dos impostos e participações		22.251.447	2.500.823	23.153.137	3.515.776
Imposto de renda	4o	(2.594.358)	(1.480.857)	(2.804.767)	(1.644.957)
Contribuição social	4o	(941.691)	(542.666)	(1.026.078)	(610.383)
Participações sobre o lucro		(160.263)	(25.118)	(160.263)	(25.118)
Participação dos não controladores		-	-	(606.894)	(783.136)
Resultado líquido do exercício	4r	18.555.135	452.182	18.555.135	452.182

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

**Balancos patrimoniais
em 31 de dezembro de 2023 e 2022**
Valores expressos em R\$

	Nota explicativa	Capital social	Reservas de sobras				Sobras à disposição da AGO	Patrimônio Líquido	Participação dos não controladores	Patrimônio Líquido Consolidado
			Fundo de reserva	RATES	Reserva para investimentos	Reserva riscos assistenciais				
Saldos em 31 de dezembro de 2021	17	33.273.716	6.791.787	1.994.830	2.008.040	6.021.372	5.501.362	55.591.107	7.731.012	63.322.119
Destinações da AGO										
Integralização de sobras		2.750.681	-	-	-	-	(1.997.532)	753.149	-	753.149
IRRF - sobras integralizadas		-	-	-	-	-	(753.149)	(753.149)	-	(753.149)
Designação ao Fundo p/Const.Reserva		-	-	-	-	2.750.681	(2.750.681)	-	-	-
Movimentação do exercício										
Integralização de capital		920.894	-	-	-	-	-	920.894	-	920.894
Baixa de cooperados		(467.924)	-	-	-	-	-	(467.924)	-	(467.924)
Utilização RATES		-	-	(567.809)	-	-	567.809	-	-	-
Resultado do exercício										
Sobras do exercício		-	-	-	-	-	452.182	452.182	-	452.182
Destinações estatutárias:										
Fundo de reserva - 10%		-	45.218	-	-	-	(45.218)	-	-	-
RATES - 5%		-	-	22.609	-	-	(22.609)	-	-	-
Participação dos não controladores		-	-	-	-	-	-	-	50.704	50.704
Saldos em 31 de dezembro de 2022	17	36.477.367	6.837.005	1.449.630	2.008.040	8.772.053	952.164	56.406.259	7.761.716	64.277.975
Destinações da AGO										
Integralização de juros sobre capital		1.573.628	-	-	-	-	-	1.573.628	-	1.573.628
Designação ao Fundo p/Const.Reserva		-	-	-	-	952.164	(952.164)	-	-	-
Movimentação do exercício										
Integralização de capital		10.113	-	-	-	-	-	10.113	-	10.113
Baixa de cooperados		(680.608)	-	-	-	-	-	(680.608)	-	(680.608)
Adiantamento de Sobras		-	-	-	-	-	(2.494.714)	(2.494.714)	-	(2.494.714)
Designação ao Fundo p/Const.Reserva		-	-	-	-	8.942.062	(8.942.062)	-	-	-
Utilização RATES		-	-	(3.024.097)	-	-	-	(3.024.097)	-	(3.024.097)
Resultado do exercício										
Sobras do exercício		-	-	-	-	-	21.579.231	21.579.231	-	21.579.231
Resultado Ato Não Cooperativo		-	-	2.416.767	-	-	(2.416.767)	-	-	-
Destinações estatutárias:										
Fundo de reserva - 10%		-	1.613.837	-	-	-	(1.613.837)	-	-	-
RATES - 5%		-	-	806.918	-	-	(806.918)	-	-	-
Participação dos não controladores		-	-	-	-	-	-	-	(57.647)	(57.647)
Saldos em 31 de dezembro de 2023	17	37.380.495	8.450.842	1.649.219	2.008.040	18.666.279	5.304.933	73.459.811	7.724.069	81.183.880

**Balancos patrimoniais
em 31 de dezembro de 2023 e 2022**
Valores expressos em R\$

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Atividades operacionais				
Recebimentos de plano saúde	236.655.004	210.457.585	236.655.004	210.457.585
Resgate de aplicações financeiras	132.998.528	102.680.739	132.998.528	102.680.739
Recebimentos de juros de aplicações financeiras	434.119	663.637	434.119	663.637
Outros recebimentos operacionais	50.721.177	40.042.188	53.426.764	42.192.132
Pagamentos a fornecedores/prestadores de serviço de saúde	(117.996.364)	(122.286.937)	(117.996.364)	(122.286.937)
Pagamento de comissões	(779.213)	(674.387)	(779.213)	(674.387)
Pagamento de pessoal	(30.732.304)	(26.461.414)	(30.732.304)	(26.461.414)
Pagamento de pró labore	(2.455.975)	(2.291.800)	(2.529.582)	(2.349.800)
Pagamento de serviços de terceiros	(19.350.883)	(17.412.680)	(19.356.283)	(17.415.380)
Pagamento de tributos	(43.714.632)	(46.791.591)	(44.076.148)	(47.163.197)
Pagamento de contingências cíveis, trabalhistas e tributárias)	(1.070.298)	(451.244)	(1.070.298)	(451.244)
Pagamento de aluguel	(3.679.586)	(3.072.358)	(3.679.586)	(3.072.358)
Pagamento de promoção e publicidade	(216.065)	(211.841)	(216.065)	(211.841)
Aplicações financeiras	(142.288.009)	(96.553.923)	(142.288.009)	(96.553.923)
Outros pagamentos operacionais	(56.171.499)	(34.682.593)	(56.231.264)	(34.696.612)
Caixa líquido das atividades operacionais	2.354.000	2.953.361	4.559.299	4.656.980
Atividades de investimento				
Recebimento de venda de ativo imobilizado - outros	-	963	-	15.963
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - hospitalar	(1.134.005)	(621.767)	(1.301.084)	(622.652)
Pagamento de aquisição de ativo imobilizado - outros	(1.319.139)	(2.102.933)	(1.319.139)	(3.042.593)
Pagamento de aquisição de ativo intangível	(733.893)	(615.030)	(733.893)	(615.030)
Pagamentos de Aquisição de Participação em Outras Empresas	(464.306)	(17.479)	(464.306)	(17.479)
Outros pagamentos das atividades de investimento	(145.178)	-	(145.178)	-
Caixa líquido das atividades de investimento	(3.796.521)	(3.356.246)	(3.963.600)	(4.281.791)
Atividades de financiamento				
Integralização de capital em dinheiro	11.576	27.775	11.576	27.775
Outros recebimentos da atividade de financiamento	1.430.906	725.789	1.430.906	725.789
Outros Pagamentos das Atividades de Financiamento	-	(375.177)	(1.125.714)	(1.060.452)
Caixa líquido das atividades de financiamento	1.442.482	378.387	316.768	(306.888)
Aumento (redução) de caixa e equivalente de caixa	(39)	(24.498)	912.467	68.300
Caixa - saldo inicial	34.563	59.061	837.304	769.004
Caixa - saldo final	34.524	34.563	1.749.771	837.304
Varição de caixa e equivalente de caixa	(39)	(24.498)	912.467	68.300
Ativos Livres				
Ativos Livres no Início do Período	25.625.041	31.354.994	26.397.782	32.034.938
Ativos Livres no Final do Período	39.038.300	25.625.041	40.753.547	26.397.782
Aumento/(Diminuição) nas Aplicações Financeiras - Recursos livres	13.413.259	(5.729.953)	14.355.765	(5.637.156)

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico

Notas explicativas às demonstrações financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e 2022

Valores expressos em R\$

1. Contexto operacional

A Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, iniciou suas atividades em 08 de agosto de 1984, na cidade de São João da Boa Vista. Tem como objetivo a congregação dos integrantes da profissão médica, para sua defesa econômico social, proporcionando-lhes condições para o exercício de suas atividades no mercado de trabalho, observando o princípio de livre oportunidade para todos os cooperados e aprimoramento dos serviços de assistência médica.

Os planos de saúde proporcionam o atendimento às necessidades de saúde de seus beneficiários, mediante o acesso à rede de prestadores de serviços cooperados e credenciados na cidade sede e região. A Cooperativa conta com dois Núcleos de Atenção à Saúde (NAS) localizados nos municípios de São João da Boa Vista e Espírito Santo do Pinhal SP. O objetivo do NAS é promover a qualidade de vida, por meio de ações que contribuem para a mudança de hábitos, estimular a prevenção e monitorar o tratamento de doenças crônicas. Possui também no município de São João da Boa Vista SP, uma unidade hospitalar para atendimento predominantemente, aos seus beneficiários de planos de saúde, entre outros.

A Cooperativa possui registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sob o nº 35.808-8.

2. Principais atividades desenvolvidas

No cumprimento de suas atividades, a Operadora assina, em nome dos seus cooperados, contratos para prestação de serviços inerentes a atividade médica com pessoas físicas e/ou jurídicas de direito público ou privado.

3. Elaboração e apresentação das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras são elaboradas e apresentadas de acordo com o Plano de Contas Padrão instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, estabelecido pela Resolução Normativa RN nº 528 de 29 de abril de 2022 consoante às práticas contábeis emanadas da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, alterada pela Lei nº 11.638/07 e Lei nº 11.941/09, dos pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade.

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2022, de forma a permitir a comparabilidade.

As demonstrações consolidadas incluem as demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2023 e 2022 da Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico, e da sua controlada Unimed Participações São João da Boa Vista Ltda., na qual detém 66,88% de participação, sendo que as demonstrações estão identificadas como controladora e consolidado.

O processo de consolidação das contas patrimoniais e de resultados corresponde à soma dos saldos do ativo, passivo, receitas e despesas das empresas acima, segundo a natureza de cada

saldo, obedecendo ao disposto na NBC TG 36 (R3) do Conselho Federal de Contabilidade - CFC, obedecendo os seguintes critérios.

- i. Eliminação dos saldos das contas ativas e passivas decorrentes das transações entre as empresas incluídas na consolidação, bem como a eliminação das receitas e das despesas decorrentes de negócios com as empresas incluídas na consolidação;
- ii. Eliminação do investimento relevante na proporção de seu respectivo patrimônio;
- iii. Destaque da participação dos minoritários no patrimônio líquido e no resultado;

A conclusão e emissão destas demonstrações financeiras foram aprovadas pela Diretoria da Operadora em 19 de fevereiro de 2024.

Principais práticas contábeis:

a) Regime de escrituração

A Operadora adota o regime de competência para registro de suas operações. A aplicação desse regime implica no reconhecimento das receitas, custos e despesas quando ganhas ou incorridas, independentemente de seu efetivo recebimento ou pagamento.

b) Estimativas contábeis

As estimativas contábeis foram baseadas em fatores objetivos e subjetivos, com base no julgamento da administração para determinação do valor adequado a ser registrado nas demonstrações financeiras. Itens significativos sujeitos a estas estimativas e premissas incluem provisões para perdas sobre créditos, provisões técnicas, estimativas do valor justo de determinados ativos e passivos, provisões para passivos contingentes, estimativas de vida útil de determinados ativos e outras similares. A liquidação das transações envolvendo essas estimativas poderá resultar em valores significativamente diferentes devido a imprecisões inerentes ao processo de sua determinação. Os resultados efetivos podem ser diferentes dessas estimativas e premissas.

c) Aplicações financeiras

Estão demonstradas ao custo de aplicação, acrescidas dos rendimentos auferidos até a data do balanço. As aplicações vinculadas não estão destinadas à negociação ou disponíveis para venda.

d) Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos. Preços preestabelecidos - "Provisão de contraprestação não ganha - PCNG", e posteriormente sendo reconhecidos como "contraprestações efetivas de operações de planos de assistência à saúde", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares, quando da efetiva cobertura do risco contratual incorrido conforme determinado pela RN nº 574 de 28 de fevereiro de 2023.

A provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa - PPSC está constituída de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa - RN nº 528/2022 da ANS.

e) Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da Operadora

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta de resultado "receitas operacionais de assistência à saúde não relacionada com planos de saúde da Operadora", no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a outras operadoras de planos médico-hospitalares.

A provisão para perda sobre créditos de liquidação duvidosa - PPSC está constituída de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do anexo da Resolução Normativa - RN nº 528/2022 da ANS.

f) Bens e títulos a receber

Representados essencialmente por valores a receber oriundos das vendas com cartões de crédito, adiantamentos diversos e pelo estoque, indispensável ao funcionamento da Operadora para realização do serviço assistencial à saúde sendo avaliado ao custo médio ponderado de aquisição.

g) Demais ativos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores de realização ou liquidação, incluídos, quando aplicável, os rendimentos auferidos. Os direitos realizáveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificados como não circulante.

h) Conta corrente com cooperados

Os créditos registrados com cooperados estão sendo registrados pelos valores deliberados por assembleia dos cooperados, corrigidos, pela mesma atualização realizada pelas obrigações legais que originaramos mesmos.

i) Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, atualizados conforme decisões de assembleias.

j) Imobilizado

Demonstrado pelo custo de aquisição corrigido até 31 de dezembro de 1995 menos as depreciações acumuladas, calculadas pelo método linear a taxas anuais.

k) Arrendamento

A Operadora avalia se um contrato é ou contém arrendamento se ele transmite o direito de controlar o uso do ativo identificado por um período de tempo, em troca de contraprestações. Tal avaliação é realizada no momento inicial. As isenções são aplicadas para arrendamentos de curto prazo e itens de baixo valor.

O custo do ativo de direito de uso compreende: (i) o valor da mensuração inicial do passivo de arrendamento; (ii) quaisquer pagamentos de arrendamentos efetuados até a data; (iii) custos diretos incorridos; e (iv) estimativas de custos a serem incorridos na desmontagem e remoção do ativo, quando aplicável e está reconhecido na conta "Imobilizado".

O passivo do arrendamento é mensurado ao valor presente dos pagamentos de arrendamento, descontado pela taxa implícita ou taxa incremental sobre empréstimos do arrendatário, representando a obrigação de efetuar os pagamentos do arrendamento e está reconhecida na conta "Passivo de Arrendamentos" .

Como arrendatária, a Operadora identificou contratos que contêm arrendamentos, referentes aos aluguéis de sua sede e dos seus recursos próprios que têm vigência entre 3 e 5 anos.

No resultado do período é reconhecida uma despesa de depreciação do ativo de direito de uso e uma despesa de juros do passivo de arrendamento.

l) Intangível

Com as alterações nas Leis nº 6.404/76 e nº 11.941/09, o intangível foi incorporado ao balanço a partir do exercício de 2008 e está relacionado a direitos que tenham por objeto bens incorpóreos destinados à manutenção da entidade ou exercidos com essa finalidade.

O pronunciamento CPC 04 – Ativo Intangível tem como objetivo definir o tratamento contábil dos ativos intangíveis que não são abrangidos especificamente em outro pronunciamento. Por sua vez, ele estabelece que uma entidade deva reconhecer um ativo intangível apenas se determinados critérios forem atendidos. Além disso, também especifica como apurar e mensurar o valor contábil dos ativos intangíveis, exigindo divulgações específicas sobre esses ativos.

m) Avaliação do valor recuperável de ativos (" *impairment* ")

A Administração revisa anualmente o valor contábil líquido dos ativos com o objetivo de avaliar eventos ou mudanças nas circunstâncias econômicas, operacionais ou tecnológicas, que possam indicar deterioração ou perda de seu valor recuperável. Quando tais evidências são identificadas e o valor contábil líquido excede o valor recuperável, é constituída provisão para deterioração ajustando o valor contábil líquido ao valor recuperável.

n) Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

Calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa nº 574/2023, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas notas fiscais de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN ANS nº RN 528/2022.

o) Tributos e encargos sociais a recolher

Calculados com base nos critérios estabelecidos pela legislação vigente, levando à tributação os valores provenientes de atos não cooperativos, considerando os efeitos tributários demandados pela aplicação das modificações na Lei nº 11.941/09.

p) Demais passivos circulantes e não circulantes

São demonstrados pelos valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicável, dos encargos e variações monetárias e cambiais incorridos até a data do balanço. As obrigações

exigíveis após o término do exercício social subsequente à data do balanço patrimonial são classificadas no passivo não circulante.

q) Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As principais práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes:

- i) Ativos contingentes** são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa;
- ii) Passivos contingentes** são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Passivos contingentes avaliados como de perda possível não exigem provisão, mas divulgação em nota explicativa, enquanto aqueles avaliados como de perda remota não são provisionados e nem divulgados;
- iii) Obrigações legais** são registradas como exigíveis, independentemente da avaliação sobre as possibilidades de êxito, quando originadas de processos em que a Operadora questiona a inconstitucionalidade de tributos.

Na constituição das provisões, a Administração leva em conta a opinião dos assessores jurídicos, a natureza das ações, a similaridade com processos anteriores, a complexidade e o posicionamento dos Tribunais, sempre que a perda for avaliada como provável.

r) Apuração do resultado

O resultado é apurado pelo regime contábil de competência e inclui os rendimentos, encargos e variações monetárias ou cambiais a índices ou taxas oficiais incidentes sobre os ativos circulantes e não circulantes e os passivos circulantes e não circulantes. Do resultado são deduzidas ou acrescidas as parcelas atribuíveis de imposto de renda e contribuição social.

s) Reconhecimento da receita

As contraprestações efetivas são apropriadas à receita considerando -se o período de cobertura do risco, quando se tratar de contratos com preços pré-estabelecidos. Nos contratos com preços pós-estabelecidos e nas operações de prestação de serviços de assistência à saúde, a apropriação da receita é registrada na data em que se fizerem presentes os fatos geradores da receita, de acordo com as disposições contratuais, ou seja, a data em que ocorrer o efetivo direito ao valor a ser faturado.

t) Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das notas fiscais apresentadas pela rede credenciada e cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas.

Como parte dessas notas fiscais não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados por prestadores e cooperados que não são cobrados (avisados) em sua totalidade da Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão para eventos ocorridos e não avisados.

u) Informações por segmento

Em função da concentração de suas operações na atividade de planos de saúde, a cooperativa está organizada em uma única unidade de negócio, sendo que as operações não são controladas e gerenciadas pela administração como segmentos independentes, sendo os resultados da cooperativa acompanhados, monitorados e avaliados de forma integrada.

v) Normas Internacionais de Contabilidade

A Operadora vem adotando as Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, com exceção da CPC 11 - Seguros, CPC 29 - Ativo Biológico e Produto Agrícola, o CPC 34 - Exploração e Avaliação de Recursos Minerais, CPC 35 - Demonstrações Separadas, CPC 44 - Demonstrações Combinadas, CPC 49 - Contabilização e Relatório Contábil de Planos de Benefícios de Aposentadoria, CPC PM E - Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas e da ICPC-10 do Imobilizado as quais não foram aprovadas pela Agência Nacional de Saúde, portanto não adotadas pelas operadoras de planos de saúde.

As demais Normas Internacionais de Contabilidade aprovadas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis são aplicáveis às demonstrações contábeis no que não contrariarem a Resolução Normativa nº 528/2022 e alterações vigentes, no qual em alguns casos não aplica integralmente as situações destacadas nestes pronunciamentos, adotando regras específicas a serem aplicadas ao setor de saúde.

4. Disponível

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Caixa	10.293	9.941	10.293	9.941
Banco conta movimento	24.231	24.622	24.231	26.647
Aplicações financeiras	(a)	-	1.715.247	800.716
	34.524	34.563	1.749.771	837.304

(a) Representado por:

	2023	2022	
Sicredi Leste Paulista	Renda fixa	1.715.247	800.716
	1.715.247	800.716	

5. Aplicações financeiras

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Garantidoras de provisões técnicas				
Fundo dedicado ao setor suplementar	21.265.896	21.021.883	21.265.896	21.021.883
Subtotal	21.265.896	21.021.883	21.265.896	21.021.883
Livres				
CDB/RDB	19.740.377	7.107.919	19.740.377	7.107.919
Fundos de investimentos	118.425	-	118.425	-
Renda fixa	9.221.961	7.269.201	9.221.961	7.269.201
Tesouro nacional	9.893.013	11.183.358	9.893.013	11.183.358
Título de capitalização	30.000	30.000	30.000	30.000
Subtotal	39.003.776	25.590.478	39.003.776	25.590.478
Total	60.269.672	46.612.361	60.269.672	46.612.361
Circulante	60.239.672	46.582.361	60.239.672	46.582.361
Não circulante	30.000	30.000	30.000	30.000

6. Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Contraprestações pecuniárias				
Plano individual	3.770.729	3.052.420	3.770.729	3.052.420
Plano coletivo	2.230.088	1.801.798	2.230.088	1.801.798
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(915.635)	(855.315)	(915.635)	(855.315)
Subtotal - Contraprestações pecuniárias a receber	5.085.182	3.998.903	5.085.182	3.998.903
Operadoras de planos de assistência a saúde				
Intercâmbio	3.091.738	1.803.567	3.091.738	1.803.567
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(103.216)	(121.625)	(103.216)	(121.625)
Subtotal - Operadoras de planos de assist. à saúde	2.988.522	1.681.942	2.988.522	1.681.942
Outros Créditos Op.c/Pl.Assist.Saúde				
Créditos a receber	1.262.001	1.094.589	1.262.001	1.094.589
Subtotal - Outros créditos Op.c/Pl.Assist. Saúde	1.262.001	1.094.589	1.262.001	1.094.589
Total	9.335.705	6.775.434	9.335.705	6.775.434

Corresponde a valores a receber dos planos de saúde da Operadora. As provisões para devedores duvidosos estão constituídas em montante considerado suficiente para fazer face às eventuais perdas na realização das contas a receber de acordo com os critérios de avaliação de apropriação contábil e de auditoria descritos no Capítulo I do Anexo I, itens 10.2.3.1 a 10.2.3.5 da Resolução Normativa nº 528/2022 e alterações vigentes da ANS.

7. Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de assistência à saúde da Operadora

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Intercâmbio a receber - atendimento eventual				
Intercâmbio eventual	6.696.896	5.587.759	6.696.896	5.587.759
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(1.279.406)	(1.293.319)	(1.279.406)	(1.293.319)
	5.417.490	4.294.440	5.417.490	4.294.440
Outros créditos a receber				
Outros créditos	3.387.782	2.338.748	3.387.782	2.338.748
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC	(792.542)	(779.068)	(792.542)	(779.068)
	2.595.240	1.559.680	2.595.240	1.559.680
Total	8.012.730	5.854.120	8.012.730	5.854.120

Corresponde a créditos com outras Unimed' s (Intercâmbio a receber) referentes a taxa de administração e reembolso de atendimentos. A Provisão para perda sobre créditos constituída de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo capítulo I, item 10, subitem 10.2.3 da RN nº 528 de 29 de abril de 2022.

8. Bens e títulos a receber

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Estoques	5.297.120	5.517.301	5.297.120	5.517.301
Adiantamentos	349.129	320.492	349.129	320.492
Títulos a receber	284.289	164.964	284.289	164.964
Outros créditos	438.066	395.706	438.066	395.706
Total	6.368.604	6.398.463	6.368.604	6.398.463
Circulante	6.044.521	6.074.380	6.044.521	6.074.380
Não circulante	324.083	324.083	324.083	324.083

9. Depósitos judiciais e fiscais

Corresponde à valores depositados, efetuados em decorrência de demandas judiciais motivadas por ações cíveis, trabalhistas e tributárias movidas contra a Cooperativa:

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Eventos e sinistros	1.565.551	1.535.957	1.565.551	1.535.957
Cíveis	1.721.210	1.053.732	1.751.470	1.083.992
Tributárias	4.860.161	6.378.899	4.860.161	6.378.899
Trabalhistas	36.092	-	36.092	-
Total	8.183.014	8.968.588	8.213.274	8.998.848

10. Investimentos

Os investimentos em outras sociedades foram avaliados pelo custo de aquisição, das capitalizações de sobras e juros sobre capital conforme decisões de assembleias. As contas de investimentos estão representadas por:

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Participações Societárias pelo método de equivalência patrimonial				
Unimed Participações São João da Boa Vista Ltda.	(a) 12.198.105	11.420.222	-	-
Participações Societárias pelo método do custo				
Central Nacional Unimed	250.031	230.863	230.863	230.863
Sicred	951.142	428.544	428.544	445.710
Unimed Centro Paulista Federação Regional	805.573	805.573	805.573	805.573
Federacao Unimeds Estado São Paulo - FESP	1.069.154	1.069.154	1.069.154	1.069.154
Cooperativa de Credito Livre Adm. MG e Nordeste SP	49.338	41.835	41.835	41.835
Sicoob	52.246	26.721	26.721	26.721
Unimed Central de Bens e Serviços	150.000	150.000	150.000	150.000
Unicred do Estado de São Paulo	6.138	5.368	5.368	5.368
Outros Investimentos				
Unimed Participações S/A	581.264	568.947	568.947	568.947
	16.112.991	14.747.227	3.327.005	3.344.171

a. Decorrente do investimento realizado na Unimed de São João da Boa Vista Participações Ltda. avaliado pelo método de equivalência patrimonial que resultou no acréscimo em 2023 de R\$ 777.883 (setecentos e setenta e sete mil, oitocentos e oitenta e três reais). (R\$ 668.920 em 2022), por conta da aplicação do percentual de 66,88% (65,59% em 2022) de participação no Patrimônio Líquido da controlada.

11. Imobilizado

	Vida útil estimada	Controladora			
		Saldos em 31/12/2022	Movimentação		Saldos em 31/12/2023
			Custo	Depreciação	
Imóveis de uso próprio					
Terrenos	-	1.044.205	600.000	-	1.644.205
Edificações	25	726.438	82.903	(21.690)	787.651
Subtotal imóveis - não hospitalares / odontológicos		1.770.643	682.903	(21.690)	2.431.856
Subtotal imóveis de uso próprio		1.770.643	682.903	(21.690)	2.431.856
Imobilizado de uso próprio					
Instalações	10	28.035	9.775	(3.494)	34.316
Máquinas e equipamentos	10	1.999.942	684.645	(357.100)	2.327.487
Materiais de informática e periféricos	5	-	-	-	-
Móveis e utensílios	10	377.269	54.944	(56.194)	376.019
Veículos	5	41.150	-	(12.750)	28.400
Subtotal hospitalares / odontológicos		2.446.396	749.364	(429.538)	2.766.222
Instalações	10	1.502	2.149	(1.164)	2.487
Máquinas e equipamentos	10	1.411.938	237.183	(155.649)	1.493.472
Materiais de informática e periféricos	5	553.950	200.093	(291.973)	462.070
Móveis e utensílios	10	887.030	330.537	(131.552)	1.086.015
Veículos	5	153.216	55.000	(40.196)	168.020
Subtotal não hospitalares / odontológicos		3.007.636	824.962	(620.534)	3.212.064
Subtotal imobilizado de uso próprio		5.454.032	1.574.326	(1.050.072)	5.978.286
Imobilizações em curso					
Hospitalares / odontológicos	-	7.040	34.824	-	41.864
Subtotal imobilizações em curso		7.040	34.824	-	41.864
Outras imobilizações					
Hospitalares / odontológicos	10	2.248.596	48.155	(145.568)	2.151.183
Não hospitalares / odontológicos	10	911.739	210.745	(291.018)	831.466
Subtotal outras imobilizações		3.160.335	258.900	(436.586)	2.982.649
Direito de uso de arrendamento					
Não hospitalares / odontológicos		1.021.214	81.052	(714.856)	387.410
Subtotal direito de uso de arrendamento		1.021.214	81.052	(714.856)	387.410
		11.413.264	2.632.005	(2.223.204)	11.822.065

	Vida útil estimada (em anos)	Consolidado			
		Saldos em 31/12/2022	Movimentação		Saldos em 31/12/2023
			Custo	Depreciação	
Imóveis de uso próprio					
Terrenos	-	-	-	-	-
Edificações	40	4.449.376	6.896.392	(147.239)	11.198.529
Subtotal imóveis - hospitalares / odontológicos		4.449.376	6.896.392	(147.239)	11.198.529
Terrenos	-	2.451.738	601.713	-	3.053.451
Edificações	25	726.439	82.903	(21.690)	787.652
Subtotal imóveis - não hospitalares / odontológicos		3.178.177	684.616	(21.690)	3.841.103
Subtotal imóveis de uso próprio		7.627.553	7.581.008	(168.929)	15.039.632
Imobilizado de uso próprio					
Instalações	10	2.512.729	(201.455)	(122.450)	2.188.824
Máquinas e equipamentos	10	2.356.495	659.020	(416.334)	2.599.181
Materiais de informática e periféricos	5	-	-	-	-
Móveis e utensílios	10	398.326	54.945	(68.240)	385.031
Veículos	5	41.150	-	(12.750)	28.400
Subtotal hospitalares / odontológicos		5.308.700	512.510	(619.774)	5.201.436
Instalações	10	1.502	2.149	(1.164)	2.487
Máquinas e equipamentos	10	1.686.342	208.956	(164.193)	1.731.105
Materiais de informática e periféricos	5	570.655	186.905	(281.560)	476.000
Móveis e utensílios	10	1.073.577	325.917	(148.637)	1.250.857
Veículos	5	153.216	55.000	(40.196)	168.020
Subtotal não hospitalares / odontológicos		3.485.292	778.927	(635.750)	3.628.469
Subtotal imobilizado de uso próprio		8.793.992	1.291.437	(1.255.524)	8.829.905
Imobilizações em curso					
Hospitalares / odontológicos	-	9.346.448	(6.339.475)	-	3.006.973
Subtotal imobilizações em curso		9.346.448	(6.339.475)	-	3.006.973
Outras imobilizações					
Hospitalares / odontológicos	10	2.248.596	48.155	(145.568)	2.151.183
Não hospitalares / odontológicos	10	911.739	210.745	(291.018)	831.466
Subtotal outras imobilizações		3.160.335	258.900	(436.586)	2.982.649
Direito de uso de arrendamento					
Não hospitalares / odontológicos		1.021.214	81.052	(714.856)	387.410
Subtotal direito de uso de arrendamento		1.021.214	81.052	(714.856)	387.410
		29.949.542	2.872.922	(2.575.895)	30.246.569

12. Intangível

	Vida útil estimada	Controladora			
		Saldos em 31/12/2022	Movimentação		Saldos em 31/12/2023
			Custo	Amortização	
Direito de uso de <i>software</i>	5	2.107.021	773.022	(988.449)	1.891.594
Total		2.107.021	773.022	(988.449)	1.891.594

	Vida útil estimada	Consolidado			
		Saldos em 31/12/2022	Movimentação		Saldos em 31/12/2023
			Custo	Amortização	
Direito de uso de <i>software</i>	5	2.107.021	773.022	(988.449)	1.891.594
Total		2.107.021	773.022	(988.449)	1.891.594

13. Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Provisões de contraprestações	134.423	176.330	134.423	176.330
Provisão para renissão	134.423	176.330	134.423	176.330
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	1.341.607	1.157.978	1.341.607	1.157.978
Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores	13.651.119	12.615.130	13.651.119	12.615.130
Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)	4.597.428	5.524.814	4.597.428	5.524.814
Circulante	19.724.577	19.474.252	19.724.577	19.474.252
Provisões de contraprestações	183.439	267.565	183.439	267.565
Provisão para renissão	183.439	267.565	183.439	267.565
Provisão de eventos a liquidar para o SUS	1.565.551	1.535.956	1.565.551	1.535.956
Não circulante	1.748.990	1.803.521	1.748.990	1.803.521

Provisão para renissão

Constituída sobre planos que possuem cláusula de renissão, destinada à cobertura de assistência médico-hospitalar aos dependentes em caso de falecimento do beneficiário titular, a provisão é calculada conforme metodologia descrita em Nota Técnica Atuarial aprovada em 31 de maio de 2007, segundo o Ofício nº 264/2007/DIR.ADJ. (GEAOP) /DIOPE/ANS/MS.

Provisão para eventos a liquidar SUS

Referem-se a contestados lançamentos realizados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, visando a cobrança de despesas assistenciais decorrentes de atendimentos dos usuários da Operadora no Sistema Único de Saúde, estando de acordo conforme artº2 da Instrução Normativa nº3 de 19 de outubro de 2010 – DIOPE/DIDES.

Provisão de eventos a liquidar para outros prestadores

Provisão para garantia de eventos já ocorridos, cujo registro contábil é realizado no momento da apresentação da cobrança às operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas, conforme estabelecido pela RN nº 574/2023 e RN 528/2022 e suas alterações vigentes.

Conforme publicação da normativa e alterações vigentes, que determinaram que a provisão para eventos a liquidar deve ser lastreada por ativos garantidores que atendamos critérios da RN 521/2022 e alterações vigentes.

Provisão para eventos ocorridos e não avisados (PEONA)

Constituída com base na metodologia de cálculo aprovada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que ainda não tenham sido avisados pelos prestadores.

14. Tributos e encargos sociais a recolher

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
IRPJ e CSLL a recolher	434.998	190.290	628.079	318.451
ISS a recolher	72.885	61.305	72.885	61.310
INSS a recolher	1.024.349	885.898	1.024.349	886.698
FGTS a recolher	352.005	280.198	352.005	280.198
PIS e COFINS a recolher	436.412	431.839	455.294	438.648
Outros	7.861	4.154	7.861	4.154
Retenções de impostos e contribuições	3.201.595	2.274.808	3.201.595	2.274.809
Total	5.530.105	4.128.492	5.742.068	4.264.268

15. Débitos diversos

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Obrigações com pessoal	6.598.860	5.927.627	6.598.860	5.927.627
Fornecedores	6.214.588	5.151.580	6.214.588	5.151.580
Juros de Capital	2.248.369	2.157.890	2.248.369	2.157.890
Outros	222.170	222.386	285.217	274.925
Arrendamento a pagar - CPC 06	470.387	1.119.362	470.387	1.119.362
Total	15.754.374	14.578.845	15.817.421	14.631.384
Circulante	15.586.374	14.208.733	15.619.161	14.231.010
Não circulante	168.000	370.112	198.260	400.374

Passivo de arrendamento

A Operadora arrenda edifícios para o seu espaço de escritórios e recursos próprios. As locações de imóveis operacionais geralmente são executadas por um período entre 3 e 5 anos. Alguns arrendamentos incluem a opção de renovação por um período adicional do mesmo período após o término do prazo do contrato. Ao término do prazo do contrato, a Operadora realiza novas negociações de contratações.

O método adotado seguiu os seguintes procedimentos: (i) o valor do passivo de arrendamento foi calculado com base no valor presente dos pagamentos de arrendamento remanescentes, descontados, utilizando a taxa incremental sobre empréstimo da Operadora, na data da aplicação inicial; e (ii) o valor do direito de uso do ativo na data de aplicação inicial.

Nas demonstrações financeiras de 2023, a Operadora apresenta os compromissos assumidos com contratos de aluguel de acordo com os pagamentos mínimos futuros nominais dos aluguéis tendo como referência os prazos determinados nos contratos assinados. Apresentamos a seguir os compromissos firmados com terceiros:

	Imóveis de uso não hospitalar	Total
Saldo em 1º de janeiro de 2023	1.021.214	1.021.214
Adição	159.153	159.153
Depreciação	(792.959)	(792.959)
Saldo em 31 de dezembro de 2023	387.408	387.408

Os vencimentos de passivos de arrendamento estão classificados de acordo com o seguinte cronograma:

Análise de vencimentos - Passivos de Arrendamento	Total
Menos que 1 ano	302.387
1 - 3 anos	168.000
Total	470.387

Passivo de arrendamento incluídos no Balanço Patrimonial

Análise de vencimentos - Passivos de Arrendamento	Total
Circulante	302.387
Não Circulante	168.000
Total	470.387

16. Provisões

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Provisões para ações judiciais				
Tributárias	(a) 6.369.119	7.891.239	6.369.119	7.891.239
Cíveis	2.443.358	1.561.569	2.443.358	1.561.569
Trabalhistas	163.730	60.000	163.730	60.000
Total	8.976.207	9.512.808	8.976.207	9.512.808

Tributárias

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
INSS	67.589	1.993.277	67.589	1.993.277
ISS	6.301.530	5.897.962	6.301.530	5.897.962
Total	6.369.119	7.891.239	6.369.119	7.891.239

INSS

Refere-se a possíveis perdas advindas da contestação judicial sobre a exigibilidade do INSS incidente sobre a produção dos cooperados, previsto na Lei Complementar 84/1996. A Cooperativa efetuou depósitos judiciais durante a vigência da referida lei complementar (até novembro de 1999), os quais se apresentam registrados no ativo não circulante, conforme nota nº 10, pelos mesmos valores atualizados do passivo não

circulante e permanecerão vinculados até o desfecho do processo como decisão do judiciário.

ISS

Provisão destinada a fazer frente a eventuais contingências de ordem tributária relacionadas ao ISS que possam vir a ocorrer contra a Cooperativa sobre períodos autuados e não autuados e ainda não prescritos e sujeitos a eventuais lançamentos. A Administração da Cooperativa, com base na opinião de seus assessores jurídicos, entende não haver incidência do ISS sobre a parcela de seus ingressos, buscando tributar o preço do serviço que remunera a atividade de operadoras de planos de saúde, qual seja, a taxa de administração cobrada pela intermediação realizada, e não a integralidade dos ingressos repassados aos prestadores de serviços quando o beneficiário realizar atendimento de assistência à saúde, que serão nesses prestadores tributados.

Adicionalmente, a Operadora é parte em processos cíveis e trabalhistas ainda em andamento, advindos do curso normal de suas operações, classificados como de risco possível por seus advogados, para os quais não foram constituídas provisões. Conforme apresentado a seguir:

Ações com risco de perda possível	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Cíveis	5.169.754	4.812.168	5.169.754	4.812.168
Trabalhistas	860.644	552.700	860.644	552.700
Total	6.030.398	5.364.868	6.030.398	5.364.868

17. Patrimônio líquido

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2022	2022
Capital social	37.380.499	36.477.367	37.380.499	36.477.367
Reservas	30.774.380	19.066.729	30.774.380	19.066.729
Fundo de reserva	8.450.842	6.837.005	8.450.842	6.837.005
RATES	1.649.220	1.449.631	1.649.220	1.449.631
Reserva para investimento	2.008.040	2.008.040	2.008.040	2.008.040
Reserva riscos assistenciais, concorrenciais e tributários	18.666.279	8.772.053	18.666.279	8.772.053
Resultado	5.304.933	952.164	5.304.933	952.164
Sobras do exercício	5.304.933	952.164	5.304.933	952.164
Participação dos não controladores	-	-	7.724.068	7.781.716
Total	73.459.812	56.496.260	81.183.880	64.277.976

Capital social

O capital social integralizado em 31 de dezembro de 2023 está representado por R\$ 37.380.499 (trinta e sete milhões, trezentos e oitenta mil, quatrocentos e noventa e nove reais), composto de quotas-partes indivisíveis, podendo ser transferidas entre cooperados mediante aprovação da Assembleia Geral.

Estatutariamente e de acordo com a Lei Cooperativista nº 5.764/71, são previstas as seguintes destinações das sobras e constituições de reservas:

Fundo de reserva

Conforme disposto no artigo 91 Estatuto Social, o fundo de reserva é constituído à razão de 10% (dez por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a reparar eventuais perdas de qualquer natureza que a Operadora venha a sofrer e para atender o desenvolvimento de suas atividades.

No exercício de 2023 foi destinado para o fundo de reserva o valor de R\$ 1.613.837 (um milhão, seiscentos e treze mil, oitocentos e trinta e sete reais), perfazendo o saldo acumulado de R\$ 8.450.842 (oito milhões, quatrocentos e cinquenta mil, oitocentos e quarenta e dois reais).

Reserva de Assistência Técnica Educacional e Social (RATES)

Conforme disposto no artigo 91 do Estatuto Social, o RATES é constituído à razão de 5% (cinco por cento) das sobras de cada exercício e destina-se a prestar amparo aos associados e seus familiares, bem como programar atividades de incremento técnico e educacional dos cooperados, sendo indivisível entre os associados.

No exercício de 2023 foi destinado para o RATES o valor de R\$ 806.918 (oitocentos e seis mil, novecentos e dezoito reais), sendo 5% das sobras líquidas do exercício, perfazendo o saldo acumulado de R\$ 1.649.219 (um milhão, seiscentos e quarenta e nove mil, duzentos e dezenove reais).

Reserva de investimento

Reserva constituída de acordo com as deliberações da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 22 de dezembro de 1997, destinada a investimentos junto à Unipart (controlada) para fazer frente à necessidade de recursos para a construção e operacionalização do Hospital. Na Assembleia Geral Ordinária de 06 de março de 2017, ficou definido que a Reserva de Investimento será mantida no Patrimônio Líquido, para composição da Margem de Solvência, contudo, em data futura poderá ter outra finalidade a ser aprovada em Assembleia.

Reserva riscos assistenciais, concorrenciais e tributários

Reserva constituída de acordo com as deliberações da Assembleia Geral Ordinária (AGO) realizada em 14 de março de 2022, destinada a auxiliar na provisão de recursos para a formação e manutenção do montante econômico e financeiro representativo da proteção aos riscos assistenciais, concorrenciais, tributários e de judicialização, representada em 2023 pelo montante de R\$ 18.666.279 (dezoito milhões, seiscentos e sessenta e seis mil, duzentos e setenta e nove reais).

Resultado

Sobras apuradas no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, no valor de R\$ 18.555.135 (dezoito milhões, quinhentos e cinquenta e cinco mil, cento e trinta e cinco reais), deduzindo as destinações estatutárias obrigatórias, resultando em sobras líquidas à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) o valor de R\$ 5.304.933 (cinco milhões, trezentos e quatro mil, novecentos e trinta e três reais).

18. Contraprestações líquidas

Registradas no montante de R\$ 242.018.306 (duzentos e quarenta e dois milhões, dezoito mil, trezentos e seis reais) no exercício de 2023 (R\$ 213.225.788, no exercício de 2022, correspondem às receitas oriundas de mensalidades e faturas de beneficiários de planos de assistência médico-hospitalar individuais e coletivos oferecidos pela Operadora.

19. Eventos conhecidos e avisados

Registrados no montante de R\$ 196.268.585 (cento e noventa e seis milhões, duzentos e sessenta e oito mil, quinhentos e oitenta e cinco reais) no exercício de 2023 (R\$ 179.259.943, no exercício de 2022, correspondem aos custos dos serviços de assistência médico-hospitalar prestados aos beneficiários da Operadora.

20. Garantias financeiras – Atualizar para CBR

Patrimônio mínimo ajustado

Calculado a partir da multiplicação de um fator variável “K”, obtido no ANEXO I da RN nº 569/2022, em 2023 pelo capital base de R\$ 11.226.992,56 (R\$ 10.883.987,01 em 2022), reajustado pela variação do IPCA acumulada entre julho do ano anterior e junho do ano atual.

O Capital da Unimed excede o valor do patrimônio líquido exigido pela Norma Técnica.

O Capital Baseado em Riscos da Unimed em 31/12/2023 representa o montante de R\$23.111.485 enquanto o Patrimônio Líquido Ajustado calculado conforme RN 569/2022 representa R\$67.841.822.

Capital Baseado em Riscos

A Resolução Normativa – RN nº569/2022 trata sobre os critérios para definição do capital regulatório das Operadoras. Essa RN trouxe o modelo padrão do Capital Baseado em Riscos. A normativa em questão permite às Operadoras optarem pela antecipação da utilização do modelo padrão de capital baseado em riscos.

O Capital Baseado em Riscos, compreende os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional.

Em 31/12/2023 o Capital Baseado em Riscos calculado para a Operadora está suficiente conforme demonstramos:

Capital Baseado em Riscos	2023
CRS - Risco de Subscrição	12.210.314
CRC - Risco de Crédito	5.319.754
CRO - Risco Operacional e Legal	6.761.291
CRM - Risco de Mercado	2.264.879
CBR - Capital Baseado em Riscos	23.111.485
Análise de suficiência do Capital Regulatório	
	2023
Capital Regulatório	23.111.485
PLA Ajustado	67.841.822
Capital regulatório exigido x PL Ajustado	44.730.337
Suficiência	293,54%

Ativos garantidores.

Os ativos garantidores são bens imóveis, ações, títulos ou valores mobiliários de titularidade da Operadora, que lastreiam as provisões técnicas. Esses ativos representam a efetivação financeira real da garantia escritural refletida pelas provisões.

As regras referentes à aceitação, registro, vinculação, custódia, movimentação e diversificação dos ativos garantidores estão dispostas na Resolução Normativa nº 521 de 29 abril de 2022.

Em 31 de dezembro de 2023 a necessidade de lastro e vínculo da Operadora está suficiente, conforme resumo da situação dos ativos garantidores que demonstramos abaixo:

	2023
Total de ativos garantidores	21.265.896
Aplicações garantidoras de provisões técnicas	21.265.896
Vínculo de imóveis assistenciais	-
Necessidade de lastro	12.650.178
Verificação de suficiência de lastro	Suficiente
Necessidade de vínculo	5.094.256
Verificação de suficiência de vínculo	Suficiente

21. Instrumentos financeiros

Avaliação de instrumentos financeiros

A administração procedeu a análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das disponibilidades, créditos de operações com planos de assistência à saúde e não relacionados com planos de saúde da Operadora e os passivos circulantes, principalmente provisão de eventos a liquidar e débitos de operações de assistência à saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão informados nas demonstrações financeiras, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima à do balanço patrimonial.

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 a Operadora não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

Fatores de risco

A Operadora apresenta exposição aos seguintes riscos advindos do uso de instrumentos financeiros:

a) Risco de crédito

Risco do não recebimento de valores decorrentes da prestação de serviços médico-hospitalares ou da impossibilidade de resgate de aplicações e investimentos mantidos junto a instituições financeiras.

Para atenuar esse risco a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de sua carteira de recebíveis e dos índices de inadimplência, bem como mantém suas aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

b) Risco de liquidez

Risco da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Operadora honre seus compromissos no prazo, em razão do descasamento entre o fluxo de pagamentos e o fluxo de recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco a Operadora tem por prática o acompanhamento permanente de seu fluxo de caixa, avaliando a adequação dos prazos de recebimentos e pagamentos de operações

relativas a plano de saúde, geralmente caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente curtos.

c) Risco de taxas de juros

Risco de alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos significativos sobre os rendimentos dos recursos aplicados ou sobre a remuneração dos recursos captados no mercado financeiro.

Para minimizar possíveis impactos de oscilações em taxas de juros, a Operadora tem por prática realizar aplicações financeiras conservadoras em títulos de renda fixa (CDB e Fundos de investimento) junto a bancos de primeira linha, bem como evita a contratação de empréstimos de montante elevado.

d) Risco operacional

Risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de diversas causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Operadora, bem como a fatores externos decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial.

A administração da operadora é responsável pelo contínuo desenvolvimento e implementação de controles para tratar e administrar riscos operacionais, de forma a evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação. São eles:

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- documentação de controle e procedimentos;
- exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;
- desenvolvimento de planos de contingências; e
- padrões éticos e comerciais.

e) Risco da gestão da carteira de investimentos

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de gestão da carteira de investimento ao investir apenas em títulos públicos e títulos de renda fixa privados em diversas instituições financeiras como forma de diluir os riscos. A Administração monitora ativamente as aplicações e os rendimentos e não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações.

22. Cobertura de seguros

A administração da Operadora tem por política contratar seguros contra incêndios e riscos diversos com cobertura considerada suficiente, pelos assessores especialistas em seguros, para assegurar, em caso de sinistros, a reposição dos bens e a sua respectiva continuidade operacional.

23. Conciliação da demonstração dos fluxos de caixa

	Controladora		Consolidado	
	2023	2022	2023	2022
Resultado líquido	18.555.135	452.182	18.555.135	452.182
Ajustes por:				
Depreciação e amortização	3.225.961	2.936.691	3.623.369	3.294.537
Provisões técnicas	(927.386)	1.132.316	(927.386)	1.132.316
Venda imobilizado	493	(17.000)	2.797	(16.400)
Provisão para contingências	1.439.245	206.499	1.439.245	206.499
Equivalência patrimonial	(1.198.964)	(668.920)	-	-
Juros direito de uso de arrendamento	1.030.896	43.603	1.030.896	43.603
Créditos tributários	(7.617.624)	-	(7.617.624)	-
Adiantamento de Sobras	2.494.714	-	2.494.714	-
Saldo ajustado	17.002.470	4.085.371	18.601.146	5.112.737
Varição dos ativos operacionais				
Aplicações Financeiras	(13.657.312)	(1.713.643)	(12.950.618)	(1.006.949)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(2.560.271)	65.628	(2.560.271)	65.628
Créditos operacionais de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	(2.158.609)	(2.194.569)	(2.158.609)	(2.194.569)
Créditos tributários e previdenciários	(643.960)	(763.959)	(640.575)	(764.528)
Bens e títulos a receber	29.859	(1.101.748)	29.859	(1.101.748)
Despesas antecipadas	(10.818)	207.313	(10.818)	207.313
Outros créditos a receber	-	14.411	-	14.411
Depósitos judiciais e fiscais	785.572	(496.381)	785.572	(496.381)
	(18.215.539)	(5.982.948)	(17.505.460)	(5.276.823)
Varição dos passivos operacionais				
Provisões técnicas	(969.293)	1.132.316	(969.293)	1.132.316
Débitos de operações com assistência à saúde	1.406.546	1.636.721	1.406.546	1.636.721
Débitos com operações de assistência à saúde não relacionados com plano de saúde da Operadora	(122.732)	106.257	(122.732)	106.257
Tributos e encargos sociais a recolher	1.401.612	169.538	1.473.799	121.797
Débitos diversos e conta corrente com cooperados	1.873.036	1.806.106	1.675.293	1.823.975
Transferência entre contas	(22.100)	-	-	-
	3.567.069	4.850.938	3.463.613	4.821.066
Caixa líquido das atividades operacionais	2.354.000	2.953.361	4.559.299	4.656.980

24. Transações com partes relacionadas

A estrutura de governança corporativa da Cooperativa compreende a Diretoria, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. O Diretor Presidente é o representante legal da Cooperativa, responsável principalmente, pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. Os Diretores são eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de 4 (quatro) anos para o Conselho de Administração, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, 1/3 do total dos membros do Conselho de Administração, para o Conselho Técnico o mandato é de 4 (quatro) anos eleitos

juntamente com o Conselho de Administração e para Conselho Fiscal o mandato é de um ano sendo permitida a reeleição de apenas 2 (dois) de seus membros.

A Operadora efetuou transações com partes relacionadas, incluindo a remuneração por serviços prestados a seus beneficiários do plano de saúde e pagamento de pró-labore. As outras transações são efetuadas em similaridade com o praticado pelo mercado e atividade cooperativista. Em conformidade com as deliberações da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 30 de agosto de 2001, o imóvel da Unipart (Hospital Unimed) foi arrendado pela Cooperativa (controladora).

Em 2023 ocorreram despesas de aluguel e arrendamento na Cooperativa e receitas de aluguel e arrendamento na Unipart no total de R\$ 2.705.587 (dois milhões, setecentos e cinco mil, quinhentos e oitenta e sete reais), sendo R\$ 2.560.174 por conta do mencionado arrendamento (R\$ 2.002.409 em 2022) e R\$ 145.413 por conta de aluguel do prédio administrativo (R\$ 147.535 em 2022).

25. Eventos subsequentes

Não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e de elaboração das demonstrações contábeis, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira.

* * *

Sumário de conteúdo da GRI

A Unimed Leste Paulista relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

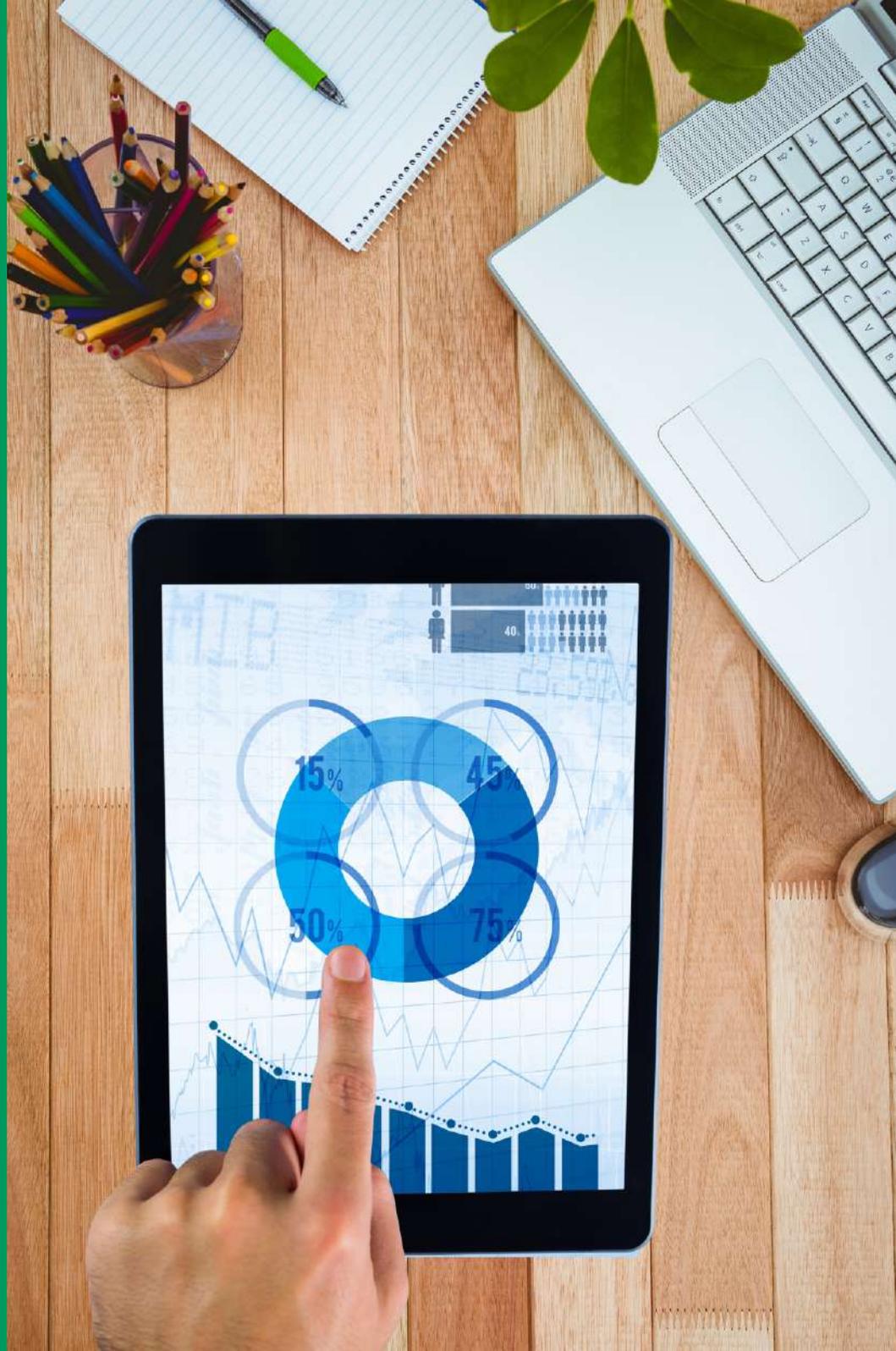
NORMAS UNIVERSAIS		PÁGINA
A organização e suas práticas de relato		
2-1	Detalhes da organização	7, 10, 127
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização (Escopo de Controladas)	Todas as unidades assistenciais, ocupacionais e comerciais da Operadora estão incluídas nas demonstrações financeiras da ULP, contidas no Balanço Contábil anexo a este Relatório
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	127
2-4	Reformulações de informações	33
2-5	Verificação externa	33
Atividades e empregados		
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	8, 11, 35, 36, 40, 89, 91
2-7	Empregados	11, 35, 41
2-8	Trabalhadores que não são empregados	35
Governança		
2-9	Estrutura de governança e composição	23, 29
2-10	Nomeação e seleção do Conselho	29
2-11	Presidente do Conselho	29
2-12	Papel do Conselho na gestão dos impactos	29

NORMAS UNIVERSAIS		PÁGINA
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	29
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	29
2-15	Conflito de Interesses	31
2-16	Comunicação de preocupações críticas	29
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	31
2-18	Avaliação de desempenho do Conselho	31
2-19	Políticas de remuneração	31
2-20	Processo para determinação da remuneração	A informação não deve ser relatada, justificando-se pela observância do sigilo e confidencialidade, considerando que a remuneração é um dado pessoal e talvez conjunto de informações possa identificar indiretamente o titular do dado.
2-21	Proporção da remuneração total anual	A informação não deve ser relatada, justificando-se pela observância do sigilo e confidencialidade, considerando que a remuneração é um dado pessoal e talvez conjunto de informações possa identificar indiretamente o titular do dado.
Estratégia, políticas e práticas		
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	3, 31
2-23	Políticas de compromissos	31
2-24	Incorporando as políticas de compromissos	31
2-25	Processos para remediar impactos negativos	31
2-26	Mecanismos para buscar orientação e expor preocupações	31
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	A informação não deve ser relatada, justificando-se pela observância do sigilo e confidencialidade, considerando que a remuneração é um dado pessoal e talvez conjunto de informações possa identificar indiretamente o titular do dado.
2-28	Participação em associações	A ULP participa do Conselho Municipal de Direitos da Pessoas com Deficiência

NORMAS UNIVERSAIS		PÁGINA
Engajamento de stakeholders		
2-29	Abordagem para o engajamento de <i>stakeholders</i>	33
2-30	Acordos de negociação coletiva	35
TÓPICOS MATERIAIS		
3-1	Processo para determinar os tópicos materiais	33
3-2	Lista de tópicos materiais	34
3-3	Gestão de tópicos materiais	3, 85
CONTEÚDOS ECONÔMICOS		
DESEMPENHO ECONÔMICO		
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	99
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS		
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	73, 75
PRÁTICAS DE COMPRAS		
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	89, 90

CONTEÚDOS AMBIENTAIS		PÁGINA
302-1	Consumo de energia dentro da organização	88
ÁGUA		
303-1	Consumo de água por fonte	87
EFLUENTES E RESÍDUOS		
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	85
CONTEÚDOS SOCIAIS		
EMPREGO		
401-1	Novas contratações de empregados e rotatividade de empregados	47
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO		
403-2	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e números de óbitos relacionados ao trabalho	51
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO		
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado	44

CONTEÚDOS AMBIENTAIS		PÁGINA
NÃO DISCRIMINAÇÃO		
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	31
COMUNIDADES LOCAIS		
413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	80
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES		
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	89
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	89
SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE		
416-1	Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	63, 78
MARKETING E RETULAGEM		
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	93
PRIVACIDADE DO CLIENTE		
418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	91



EXPEDIENTE

(GRI 2-1 | 2-3)

Coordenação Geral

Diretoria Executiva

Diretor Presidente

Dr. Luis Antônio Estevam

Vice-Presidente

Dr. José A. L. Fraga Moreira

Diretor Superintendente

Dr. Flávio Rogério Villar Silva

Diretor Financeiro

Dr. Cristiano André de Carvalho

Coordenação Indicadores GRI

Comunicação e Marketing ULP

Textos

Aryane Almeida

Projeto Gráfico e Diagramação

Bethânia Mauch

Colaboração

Leonardo Assugeni

Bruno Bocchi

Bruna Lins

Fotos

Comunicação e Marketing ULP

Freepik

Ilustrações

Freepik

Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico

Rua Coronel Ernesto de Oliveira, 735 | Vila Conrado

São João da Boa Vista – SP | Brasil

CEP 13.870-249 | (19) 3638-2888

Regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), número de registro 358088



É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Leste Paulista

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE 2023



Rua Coronel Ernesto de Oliveira, 735 – Vila Conrado
São João da Boa Vista
(19) 3638-2888
www.unimedlestepaulista.com.br

ANS-nº358088

